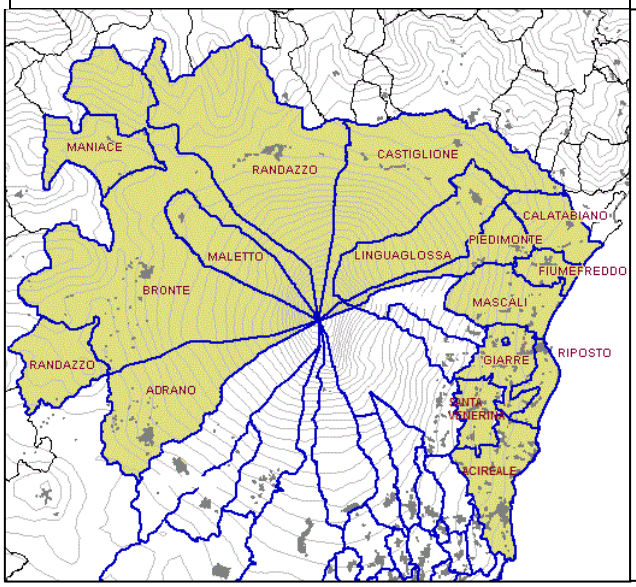
PIANO D'AMBITO

All. a7 - Carte della Qualità dei Comuni

Agg. 05	**Aprile 2026**	Integrazione/Aggiornamento ex Art. 10, co. 5, L.R. n. 9/2010	**Adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 27/04/2026**
Agg. 04	Settembre 2024	VERIFICA E AGGIORNAMENTO ex Art. 10, co. 5, L.R. n. 9/2010	Adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 30/09/2024
Agg. 03	Febbraio 2022	Aggiornamento ed integrazione	Adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 04/02/2022
Agg. 02	Luglio 2020	Aggiornamento ed integrazione	Adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 15/07/2020
Agg. 01	Aprile 2020	Aggiornamento ed integrazione	Adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 30/4/2020
Agg. 00	Aprile 2018	Emissione	Adottato dal Consiglio di Amministrazione in data 18/4/2018

REDATTO DA
ing. Vincenzo Barbagallo
dott. Antonio Guarnera
geom. Giuseppe Grasso
per. tec. Alfio Russo

IL PRESIDENTE DEL C.D.A.
avv. Ignazio Puglisi



ATO 2

S.R.R.

CATANIA PROVINCIA NORD

(Società per la Regolamentazione del Servizio Gestione Rifiuti S.c.p.a.)

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Acireale

GESTORE TRU
Comune di Acireale

GESTORE RT e SL
TEKRA S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Acireale 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: TEKRA S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 10
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: TEKRA S.r.l. 12
SERVIZI PREVISTI 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Acireale 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: TEKRA S.r.l. 16
Accesso ai servizi da parte degli utenti 16
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Acireale 16
MODALITÀ DI PRELIEVO 17
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 18
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 18
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 19
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 19
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 19
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 19
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 19
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 19
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 20
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 21
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 21
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 21
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 21
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 21
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 22
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 22
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 22

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 22
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 22
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 23
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 23
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 23
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 23
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 24
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 24
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 24
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 25
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 25
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 26
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 26
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 27
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 27
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 27
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 28
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 34

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Acireale**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Acireale**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **TEKRA S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **15** del **16/06/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Acireale**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **TEKRA S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Acireale

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Acireale**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: TEKRA S.r.l.

TEK.R.A. Srl, grazie all'esperienza del proprio management e di un personale altamente qualificato, è in grado di soddisfare le esigenze di ogni singolo committente (pubblico e privato) con soluzioni personalizzate, innovative, efficaci e con elevati standard operativi.

Negli anni, infatti, ha sviluppato un elevato *know-how* tecnologico che le permette di ottenere ottimi risultati in termini di efficacia ed efficienza economica nei Servizi di raccolta e riciclo di rifiuti.

Informare e sensibilizzare i cittadini verso forme di gestione sostenibile dei rifiuti, quali la raccolta differenziata ed il riciclo, contribuiscono allo sviluppo ambientale, culturale ed economico nonché turistico delle città servite. Le principali attività svolte sono:

Raccolta e smaltimento dei rifiuti.

Micro - raccolta e smaltimento dei rifiuti derivanti da attività artigianali ed industriali.

Prelievo, trasporto e smaltimento di qualsiasi tipologia di rifiuti speciali e/o pericolosi.

Disinfestazione e derattizzazione.

Bonifica di territori, disostruzione di canali e condotte fognarie.

Sanificazione e pulizia industriale di edifici.

Pulizia e lavaggio delle strade.

Gestione Centri Comunali di Raccolta.

Gestione impianti di trattamento rifiuti.

Pulizia spiagge.

Consulenza e progettazione ambientale.

Il successo sin qui riscontrato nell'attività aziendale offre al cliente evidenti vantaggi:

A. un unico interlocutore, in grado di coordinare i vari interventi utilizzando le sinergie possibili, garantendo tempestività negli interventi ed efficienza economica della gestione;

B.delega di tutte le attività di gestione e organizzazione non inerenti la specifica area d'intervento dell'Ente, così da consentirgli di concentrare in tale ambito le energie e le risorse a disposizione

La **TEK.R.A. Srl**, ha le seguenti autorizzazioni:

Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Salerno;

Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le seguenti categorie e classi:

Categoria 1 Classe A;

Categoria 4 Classe C;

Categoria 5 Classe C;

Categoria 8 Classe C;

Iscrizione all'Albo Nazionale Trasportatori merci C/Terzi;

Iscrizione impresa di servizi di raccolta rifiuti differenziati, Pulizia, Sanificazione, Disinfezione, Disinfettazione.

La **TEK.R.A. Srl** ha certificato i propri sistemi di gestione secondo le seguenti norme:

UNI EN ISO 9001:2015 rilasciata da Dimitto

UNI EN ISO 14001:2015 rilasciata da Dimitto

UNI EN ISO 45001:2018 rilasciata da Dimitto

SA 8000:2014 rilasciata da RINA

Una scrupolosa e giornaliera verifica dei risultati consente, allo stesso tempo, sia di tutelare l'Ente appaltante, offrendo la possibilità di segnalare ogni rilievo o appunto in merito al servizio e di vigilare sul costante rispetto del progetto organizzativo da noi preposto, sia di permetterci di valutare ed eventualmente correggere o migliorare costantemente la nostra organizzazione in base ai risultati raggiunti.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: TEKRA S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:

1Acerra
2Acireale
3Aversa
4Boscotrecase
5Brusciano
6Casalnuovo di Napoli
7Cerignola
8Cervino
9Gela

10Lecco
11Monte di Procida
12San Giovanni Rotondo
13Siracusa
14Taormina

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Acireale

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Pennisi Gaetano**
Email: **gaetano.pennisi@comune.acireale.ct.it**
Indirizzo: **Via Lancaster,13** - **95024 Acireale** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **VIA LAZZARETTO 14/C** - **95024 ACIREALE** (**CT**)
Email: **gaetano.pennisi@comune.acireale.ct.it**
PEC: **protocollo.comune.acireale@pec.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://acireale.trasparenzarifiuti.it**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **VIA LAZZARETTO 14/C** - **95024 ACIREALE** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00
- Martedìdalle 15:30 alle 17:00
- Giovedì dalle 09:00 alle 13:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Acireale**, all'url: **https://acireale.trasparenzarifiuti.it**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: TEKRA S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Grimaldi Chiara**
Email: **chiara.grimaldi@balestieriholdin.eu**
Indirizzo: **Via Raiola, 59** - **84012 Angri** (**SA**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://www.acirealedifferenzia.it/**
Numero Verde: **800193750**
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **VIA RAIOLA 59** - **84012 ANGRI** (**SA**)
Email: **INFO@TEKRASERVIZI.EU**
PEC: **tekrasrl@legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://www.acirealedifferenzia.it/wp-content/uploads/2020/07/Carta-dei-servizi-Acireale.pdf**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **via San Girolamo 82** - **95024 Acireale** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **TEKRA S.r.l.**, all'url
: **https://www.acirealedifferenzia.it/wp-content/uploads/2020/07/Carta-dei-servizi-Acireale.pdf**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Acireale
Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Sito web

    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
    - Numeri telefonici
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell’Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Acireale** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **VIA LAZZARETTO 14/C** - **95024**, **ACIREALE** (**CT**), via e-mail **gaetano.pennisi@comune.acireale.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA LAZZARETTO 14/C** - **95024**, **ACIREALE** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://acireale.trasparenzarifiuti.it**, del gestore TRU, **Comune di Acireale**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **gaetano.pennisi@comune.acireale.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **VIA**

LAZZARETTO 14/C - **95024**, **ACIREALE** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://acireale.trasparenzarifiuti.it**, del gestore TRU, **Comune di Acireale**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://acireale.trasparenzarifiuti.it** del Gestore TRU, **Comune di Acireale**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **VIA LAZZARETTO 14/C** - **95024**, **ACIREALE** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Acireale**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **TEKRA S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800193750** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800193750**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **TEKRA S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RAEE, SFALCI

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **tekrasrl@legalmail.it** o telefonicamente al seguente numero **800193750**, ovvero presso **via San Girolamo 82** - **95024**, **Acireale** (**CT**).

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **INFO@TEKRASERVIZI.EU**, mediante sportello fisico sito in **VIA RAIOLA 59** - **84012**, **ANGRI** (**SA**) e online all'indirizzo **https://www.acirealedifferenzia.it/** o tramite il servizio telefonico **800193750**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

https://www.acirealedifferenzia.it/wp-content/uploads/2020/07/Carta-dei-servizi-Acireale.pdf

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
TEKRA S.r.l.: **https://www.acirealedifferenzia.it/wp-content/uploads/2020/07/Carta-dei-servizi-Acireale.pdf**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
TEKRA S.r.l.: **https://www.acirealedifferenzia.it/wp-content/uploads/2020/07/Carta-dei-servizi-Acireale.pdf**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
TEKRA S.r.l.: **800193750**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **3** del **05/01/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Acireale**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Acireale**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
SRR Catania Provincia Nord

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Predisposta ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF

COMUNE DI RIFERIMENTO:

Comune di Adrano (CT)

GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI (TRU):

Comune di Adrano (CT)

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO (RT E SL):

ECO.CAR S.r.l.

Carta approvata con Determinazione n. 20 del 23/12/2025

Sommario

1. Introduzione alla Carta della Qualità **4**

2. Oggetto e ambito di applicazione del servizio **4**

3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio **5**

4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti: Comune di Adrano **5**

4.1. Impegno e ruolo del Gestore TRU 5

1. Servizi offerti dal Comune di Adrano 5

1. La TARI: Finalità e calcolo 6

2. Modalità di prelievo della TARI 6

3. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile 6

4. Modalità di Riscossione 7

5. Bonus Sociale Rifiuti 7

6. Documenti di riferimento in ambito TARI 8

7. Contatti del Gestore TRU: Comune di Adrano 8

5. Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: ECO.CAR S.r.l **9**

1. CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro 10

1. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: ECO.CAR S.r.l 11

6. Servizi erogati dai gestori del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio **12**

7. Principi fondamentali del servizio rifiuti e cause di forza maggiore **12**

7.1. Uguaglianza 12

7.2. Imparzialità 13

7.3. Continuità 13

7.4. Partecipazione e accesso agli atti 13

7.5. Efficienza ed efficacia 13

7.6. Cortesia 13

7.7. Chiarezza e comprensibilità 13

7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente 13
7.9. Privacy....13
7.10. Cause di forza maggiore 14
8. Obblighi di servizio e standard di Qualità ARERA....14
8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti 14
8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi 15
8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi....15
8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata 16
8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature 16
8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto....16
8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade 16
8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani....17
8.9. Altri obblighi contrattuali....17
9. Glossario e definizioni chiave 17
10. Validità e aggiornamenti della Carta di Qualità del servizio rifiuti....20

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

1. Introduzione alla Carta della Qualità

Questa Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il risultato dell'integrazione delle carte di qualità di ogni singolo gestore. L'Ente Territorialmente Competente (ETC), **SRR – Catania Provincia Nord**, ha approvato i contenuti delle carte relative a TARI, Raccolta e Trasporto, e Spazzamento e Lavaggio, unificandole in questo documento. La Carta definisce gli obblighi e gli standard di qualità dei servizi, oltre alle regole di interazione tra utenti e gestori, in conformità con la normativa vigente (deliberazione n. 15/2022 di ARERA).

L'obiettivo principale della Carta è rendere più comprensibili le attività di gestione della TARI e fornire agli utenti del servizio rifiuti gli strumenti per accedere a informazioni e servizi. Essa stabilisce principi generali e specifici di qualità, fungendo da impegno scritto assunto dalla gestione **Comune di Adrano**, per migliorare i servizi pubblici e rispondere alle esigenze degli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard, gli utenti possono presentare reclamo. Se una prestazione non è stata erogata correttamente, possono essere attivate azioni correttive e, se richiesto, un indennizzo forfettario. La Carta integra la normativa, offrendo in alcuni casi condizioni più favorevoli ai cittadini. Con un linguaggio semplice guida il contribuente sui servizi disponibili e permette di verificare il rispetto degli impegni, promuovendo un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti per un miglioramento costante del servizio.

2. Oggetto e ambito di applicazione del servizio

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, redatta dal gestore del servizio Tariffe e Rapporto con gli Utenti **Comune di Adrano,** e di quello incaricato della Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio **ECO.CAR S.r.l.** e successivamente integrata dall'Ente Territorialmente Competente, definisce i principi fondamentali e gli standard di qualità.

Questa Carta specifica i seguenti obblighi di servizio, stabiliti dall'ETC (Ente Territorialmente Competente) **SRR – Catania Provincia Nord**:

- Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti urbani;
- Procedure per reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche importi;
- Requisiti minimi per sportelli fisici e online e obblighi del servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti;
- Obblighi e modalità per i servizi di ritiro su chiamata;
- Obblighi per disservizi e riparazione attrezzature di raccolta domiciliare;
- Programmi delle attività di Raccolta e Trasporto, e di Spazzamento e Lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di Spazzamento e Lavaggio;
- Obblighi di sicurezza del servizio rifiuti urbani (pronto intervento H24).

3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR – Catania Provincia Nord**, con atto del 19/04/2024, ha classificato la Gestione formata dal **Comune di Adrano** e **ECO.CAR S.r.l.** nel seguente schema: **Schema I - Livello qualitativo minimo**.

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

4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti: Comune di Adrano

4.1. Impegno e ruolo del Gestore TRU

Le indicazioni di questa Carta rappresentano un impegno formale del **Comune di Adrano** in qualità di Gestore TRU (Tariffa e Rapporto con gli Utenti), per migliorare la qualità dei servizi pubblici e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini. La Carta definisce i principi fondamentali, gli standard di qualità, e i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti, in conformità con le normative e la regolazione Arera.

A:vità svolte: Fornisce assistenza agli utenti del servizio rifiuti tramite sportelli fisici o online e- mail e altri canali. Gestisce reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi, di rateizzazione e pratiche di attivazione, variazione e cessazione del servizio. Pubblica e mantiene aggiornate sul proprio sito web (all'interno della sezione Trasparenza del Servizio Rifiuti) informazioni chiare e complete sul servizio, come tariffe, calendari di raccolta, modalità di calcolo del prelievo sui rifiuti e la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

2. Servizi offerti dal Comune di Adrano

Di seguito i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- **Informazioni:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico

- **Richiesta di variazione o cessazione del servizio:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Assistenza alla compilazione della modulistica:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Esame pratiche contribuenti:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Controllo riscossione:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Accesso agli atti dell'Ente:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Segnalazioni:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Reclami:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta rettifica importi:** Numeri telefonici, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico

3. La TARI: Finalità e calcolo

La TARI, istituita dalla L. n. 147/2013, copre i costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani. È dovuta da chiunque possieda o detenga locali o aree che producono rifiuti urbani. L'importo annuale è determinato in base al Contratto di Servizio e al metodo tariffario rifiuti in vigore (MTR-3 ARERA), utilizzando il Piano Finanziario dei gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato da ARERA. L'ammontare complessivo è ripartito tra utenti domestici e non domestici tramite delibera approvata dal Consiglio Comunale.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto.

4. Modalità di prelievo della TARI

La modalità di prelievo vigente per la Gestione **Comune di Adrano** è la **TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Art. 1, comma 651 legge 147/2013)**. Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

5. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile

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

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

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

All'interno della sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Adrano** è presente un modulo software per il calcolo della TARI a beneficio degli utenti che desiderino simulare autonomamente il corrispettivo dovuto.

6. Modalità di Riscossione

La riscossione all'interno dell'ambito tariffario avviene: **Direttamente in capo al Comune**

Il **Comune di Adrano** invia il documento di pagamento agli utenti del servizio TARI almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale).

Le modalità di trasmissione degli avvisi di pagamento aggiornate sono reperibili sulla sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Adrano.**

7. Bonus Sociale Rifiuti

Il Bonus Sociale Rifiuti è un'agevolazione tariffaria destinata a sostenere le famiglie in condizioni di disagio economico, con l'obiettivo di alleggerire il carico finanziario dei servizi essenziali. Il provvedimento, disciplinato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in attuazione dell'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 e del D.P.C.M. 21 gennaio 2025, n. 24, prevede l'applicazione di una riduzione sulla TARI.

Il bonus è riconosciuto alle utenze domestiche che soddisfano i seguenti requisiti economici:

- Un valore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare non superiore a € 9.530.
- Un valore ISEE non superiore a € 20.000 per le famiglie numerose, ovvero quelle con almeno quattro figli a carico.

Il bonus consiste ad oggi in una riduzione del 25% sulla tariffa TARI. I costi derivanti dall'applicazione di tale bonus sono coperti da un'apposita componente perequativa (UR3), che viene applicata a tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche.

I requisiti economici sopra riportati sono in vigore alla data di elaborazione del presente documento, ulteriori aggiornamenti e le disposizioni complete vengono pubblicate nella sezione "Trasparenza Rifiuti" raggiungibile dalla home page del Comune.

8. Documenti di riferimento in ambito TARI

Per approfondimenti, la disciplina del servizio è contenuta anche nei seguenti documenti comunali, disponibili nella sezione amministrazione trasparente del sito: **https://servizionline.comune.adrano.ct.it/zf/index.php/trasparenza/**

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI):** Dettaglia i criteri di applicazione della tariffa, inclusi soggetti passivi, calcolo, agevolazioni, riscossione, accertamenti, contenzioso, rimborsi, sanzioni e interessi *(disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet del Comune ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.).*
- **Regolamento delle entrate tributarie comunali:** Stabilisce la disciplina generale per la gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, inclusa la TARI.

9. Contatti del Gestore TRU: Comune di Adrano

- **Riferimenti del Responsabile**

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Maria Garofalo**

- Email: **maria.garofalo@comune.adrano.ct.it**
- Indirizzo: **Via Aurelio Spampinato, 28** - **95031 Adrano** (**CT**)

- **Canali di Contatto per gli Utenti**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: **---**
- Numero Verde: **800328550**
- Altro recapito telefonico: **095 7606111**
- Posta ordinaria: **Piazza Umberto snc - 95031 Adrano (CT)**
- Email: **maria.garofalo@comune.adrano.ct.it**
- PEC: **protocollo@pec.comune.adrano.ct.it**
- Trasparenza Rifiuti: **---**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Piazza Umberto snc - 95031 Adrano (CT)**
- Orari e giornate di apertura:
  - Lunedì: **08:30 – 12:30**
  - Martedì: **08:30 – 12:30**
  - Mercoledì: **08:30 – 12:30**
  - Giovedì: **08:30 – 12:30**
  - Venerdì: **08:30 – 12:30**

Tutte le informazioni sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti del **Comune di Adrano** all'url**:** https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=4

5. Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: ECO.CAR S.r.l.

Questa sezione include la presentazione del Gestore incaricato di effettuare la Raccolta e Trasporto dei rifiuti e lo Spazzamento e Lavaggio delle strade e delle aree pubbliche, con indicazioni sulle certificazioni adottate (es. qualità ambientale, etica) e notizie disponibili sul portale della trasparenza.

L'impresa **ECO.CAR S.r.l.**, definito anche soggetto "***Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto" (RT)***

A:vità svolte: Svolge il servizio di raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti, rispettando i calendari e gli orari stabiliti. Si occupa del trasferimento dei rifiuti raccolti dai punti di conferimento (abitazioni, imprese ecc.) agli impianti di trattamento, recupero o smaltimento. Organizza e gestisce il CCR (Centro Comunale di Raccolta), detto anche ecocentri o isole ecologiche (quando presente all'interno del territorio). Risponde alle segnalazioni di disservizi degli utenti come la mancata raccolta o la pulizia di contenitori e svolge il servizio di ritiro su chiamata dei rifiuti

ingombranti. Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

L'impresa **ECO.CAR S.r.l.**, definito anche "***Gestore del servizio di Spazzamento e Lavaggio" (SL)***

A:vità svolte: Svolge il servizio di pulizia delle strade, sia con mezzi meccanici (spazzatrici) che con personale manuale. Esegue il lavaggio periodico delle strade e delle aree pubbliche per rimuovere sporco e polvere. Assicura lo svuotamento regolare dei cestini portarifiuti presenti su strade, piazze e parchi pubblici. Svolge il servizio di rimozione delle foglie cadute. Rende pubblico il calendario e gli orari del servizio di spazzamento e lavaggio, le frequenze di intervento e gli eventuali divieti di sosta per permettere il corretto svolgimento delle operazioni. Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

1. CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro

Il Centro Comunale di Raccolta (CCR), noto anche come ecocentro o isola ecologica, è un'area attrezzata e presidiata, messa a disposizione degli utenti per la raccolta differenziata di rifiuti urbani. La finalità principale del CCR, come stabilito dal Decreto Ministeriale dell'8 aprile 2008, è quella di massimizzare il recupero di materiali riciclabili, riducendo la quantità di rifiuti destinati alla discarica e contribuendo attivamente alla tutela dell'ambiente.

Il servizio è fruibile gratuitamente dai soli utenti domestici (e, in base al regolamento comunale, anche da specifiche utenze non domestiche) che hanno una utenza TARI attiva sul territorio interessato, previa identificazione dell'utente. È fondamentale sottolineare che, in conformità con la normativa vigente, non è in alcun modo possibile conferire rifiuti indifferenziati presso il CCR.

All'interno del Comune di **Adrano** il CCR è presente

La gestione del CCR è garantita dal gestore del servizio di Raccolta e Trasporto dei rifiuti: **ECO.CAR S.r.l.**

La fruizione del CCR è disciplinata dal manuale di gestione reperibile al seguente link: **https:// www.ecocarprovinciactnord.it/adrano/**

La localizzazione, i recapiti e gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti del CCR:

Citta: Adrano

Via/Contrada: Contrada Difesa Mulini – 95031 Adrano (CT)

Via/Contrada: Via Caporale Castiglione – 95036 Randazzo (CT)

e- mail: **info@ecocarcatania.it**

2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: ECO.CAR S.r.l.

- **Riferimenti del Responsabile**

Dirigente / Funzionario Responsabile: **Benedetto Diana**

- Email: **b.diana@ecocarcatania.it**
- Indirizzo: **Via dei Sicani, 2 - 04100 Latina (LT)**

- **Canali di Contatto per gli Utenti**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/contatti/**
- Numero Verde: **800328550**
- Altro recapito telefonico: **095 291689**
- Posta ordinaria: **via Giovanni Agnelli 8 - Blocco Palma I Zona Industriale – 95100 Catania (CT)**
- Email: **info@ecocarcatania.it**
- PEC: **ecocar@pec.ecocarcatania.it**
- Trasparenza Rifiuti: **---**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Contrada Difesa Mulini - 95031 Adrano (CT)**
- Orari e giornate di apertura:
  - Lunedì: **07:30 – 13:00**
  - Martedì: **07:30 – 13:00**
  - Mercoledì: **07:30 – 13:00**
  - Giovedì: **07:30 – 13:00**
  - Venerdì: **07:30 – 13:00**
  - Sabato: **07:30 – 13:00**
  - Domenica: **07:30 – 13:00**
- Sede: **via Caporale Castiglione - 95036 Randazzo (CT)**
- Orari e giornate di apertura:
  - Lunedì: **07:30 – 12:00**
  - Martedì: **07:30 – 12:00**
  - Mercoledì: **07:30 – 12:00**
  - Giovedì: **07:30 – 12:00 / 14:30 – 17:30**
  - Venerdì: **07:30 – 12:00**
  - Sabato: **07:30 – 12:00**

6. Servizi erogati dai gestori del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio

Il programma dei servizi svolti nel Comune è descritto nel Piano Annuale delle Attività che i Gestori di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio presentano annualmente al Comune e all'Autorità d'Ambito per l'approvazione. A tale scopo i Gestori provvedono a:

- Organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionale e accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali;
- Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- Minimizzare il disagio conseguente a interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio. Viene inoltre specificato se alcuni servizi sono subappaltati. Le regole di gestione dei servizi di Raccolta, Trasporto, Spazzamento e Lavaggio strade sono presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

- **Il piano di Raccolta e Trasporto dei rifiuti** predisposto dal Gestore **ECO.CAR S.r.l.** è reperibile al seguente link: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/adrano/**

- **Il piano di Spazzamento e Lavaggio** delle strade predisposto dal Gestore **ECO.CAR S.r.l.** è reperibile al seguente link: **https://www.ecocarprovinciactnord.it/adrano/**

7. Principi fondamentali del servizio rifiuti e cause di forza maggiore

7.1. Uguaglianza

I Gestori garantiscono parità di trattamento a tutti gli utenti del servizio rifiuti urbani, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizioni socio-economiche. Si impegnano a fornire lo stesso livello di servizio in tutto il territorio, compatibilmente con le caratteristiche locali, e a prestare particolare attenzione a persone con disabilità, anziani e fasce sociali deboli.

A tal fine, i Gestori si impegnano a:

- Mantenere un sito internet funzionale e accessibile, con contenuti aggiornati, che renda le informazioni fruibili al maggior numero di utenti;
- Ridurre al minimo i tempi di attesa presso gli sportelli fisici;
- Minimizzare il disagio in caso di interruzioni programmate o non programmate del servizio.

7.2. Imparzialità

I Gestori operano con obiettività, giustizia e imparzialità, provvedendo all'erogazione del servizio e interpretando la regolazione Arera e la normativa ambientale a favore degli utenti e della collettività.

7.3. Continuità

Il servizio è fornito in modo continuo e regolare. In caso di interruzioni o irregolarità, i gestori intervengono tempestivamente per risolvere il problema, minimizzare i disagi e fornire informazioni sulle cause e la durata dell'interruzione.

7.4. Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori assicurano la partecipazione dell'utente al servizio, garantendo il diritto a una corretta erogazione e promuovendo la collaborazione. L'utente può presentare reclami, memorie e osservazioni, a cui i Gestori sono tenuti a rispondere. L'utente ha inoltre diritto di accesso ai documenti e alle informazioni che lo riguardano, come stabilito dagli artt. 22 e ss. della L. n. 241 del 1990 e s.m.i., indirizzando la richiesta alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, Raccolta e Trasporto o Spazzamento e Lavaggio, a seconda del servizio.

7.5. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo efficiente ed efficace, puntando al miglioramento continuo tramite soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali ottimali, nel rispetto dei principi di sostenibilità, proporzionalità e fattibilità economica.

7.6. Cortesia

I Gestori garantiscono un rapporto cortese e rispettoso con gli utenti, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

7.7. Chiarezza e comprensibilità

Tutte le comunicazioni rivolte agli utenti sono redatte con un linguaggio semplice e di facile comprensione.

7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente

I Gestori si impegnano a implementare un sistema di gestione della Qualità per un miglioramento continuo delle prestazioni, garantendo la soddisfazione degli utenti. Assicurano inoltre un sistema di gestione ambientale per ridurre gli impatti, prevenire l'inquinamento e garantire la conformità normativa. Nello svolgimento del servizio, tutelano la salute e la sicurezza di cittadini e lavoratori, e salvaguardano l'ambiente, rispettando le leggi di settore, in particolare il D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Gli utenti sono invitati a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del decoro pubblico.

7.9. Privacy

I Gestori tutelano i dati personali degli utenti, in conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003. Designano un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) e adottano

misure tecniche e organizzative per la sicurezza dei dati. Promuovono la trasparenza nel trattamento dei dati pubblicando informative sulla privacy, e garantiscono il diritto di accesso e tutti gli altri diritti degli interessati.

7.10. Cause di forza maggiore

La mancata esecuzione dei servizi può essere imputabile solo a cause di forza maggiore quali:

- Atti di autorità pubblica;
- Eventi naturali eccezionali con stato di calamità dichiarato;
- Scioperi;
- Mancato ottenimento di autorizzazioni;
- Interruzioni del traffico per incidenti o disposizioni pubbliche;
- Indisponibilità degli impianti di trattamento;
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità (in particolare per Spazzamento e Lavaggio).

Resta fermo l'impegno del Gestore di contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

8. Obblighi di servizio e standard di Qualità ARERA

Di seguito vengono riportati gli indicatori che permettono all'utenza del servizio rifiuti di verificare il livello di qualità offerto dai gestori, conformemente TQRIF (Testo Unico della Qualità Integrata dei Rifiuti) allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti

- **Modalità per l'attivazione del servizio (Articolo 6 TQRIF):** La richiesta di attivazione deve essere presentata al **Comune di Adrano** entro 30 giorni dall'inizio del possesso/detenzione dell'immobile. Può essere inviata via posta **Piazza Umberto sn** - **95031 Adrano** (**CT**), e-mail **maria.garofalo@comune.adrano.ct.it,** sportello fisico **Piazza Umberto sn** - **95031 Adrano** (**CT**)) o sportello online **--**, compilando l'apposito modulo disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti **---** del gestore TRU.
- **Tempi di risposta alle richieste di attivazione (Articolo 8.1 TQRIF):** Il **Comune di Adrano** risponde in tempi congrui. Le richieste hanno effetto dalla data di inizio possesso/ detenzione.
- **Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF):** Le attrezzature sono consegnate dal gestore della Raccolta e Trasporto dopo la richiesta di attivazione.
- **Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF):** Le richieste vanno inviate al **Comune di Adrano** entro **90 giorni solari** dalla variazione/cessazione, tramite posta, e-mail **maria.garofalo@comune.adrano.ct.it,** sportello fisico **Piazza Umberto sn** - **95031 Adrano** (**CT**) o sportello online **--**, utilizzando il modulo disponibile online.

- **Obbligo di risposta alle richieste di variazione o cessazione (Articolo 12 TQRIF):** Il **Comune di Adrano** è tenuto a inviare risposta scritta in tempi congrui.

8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi

- **Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati:** È possibile utilizzare la modulistica scaricabile dalla sezione trasparenza rifiuti --- del **Comune di Adrano**, richiederla allo sportello fisico **Piazza Umberto sn - 95031 Adrano** (**CT**)o compilare il modulo online --.
- **Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF):** Il **Comune di Adrano** ha l'obbligo di inviare risposta scritta e motivata in tempi congrui.
- **Tempo per l'inoltro al gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio delle strade del reclamo/richieste (Articolo 51 TQRIF):** Il **Comune di Adrano** inoltra reclami o richieste al gestore competente entro **5 giorni solari**.
- **Tempo per l'inoltro all'utente della risposta (Articolo 52 TQRIF):** Il **Comune di Adrano** inoltra all'utente la risposta ricevuta dal gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio entro **5 giorni solari**.
- **Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF):** Il **Comune di Adrano** deve disporre di un numero verde totalmente gratuito per assistenza, informazioni e segnalazioni disservizi.

8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi

- **Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF):** Il termine è di **20 giorni solari** dall'emissione del documento di riscossione. Il **Comune di Adrano** invia il documento almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale) in accordo con **SRR – Catania Provincia Nord**.
- **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF):** Il gestore garantisce la rateizzazione a:
  - Utenti beneficiari del bonus sociale (elettrico, gas, idrico) tramite autocertificazione (DPR 445/00);
  - Altri utenti in condizioni economiche disagiate, secondo criteri definiti da **SRR – Catania Provincia Nord**;
  - Quando l'importo addebitato superi del 30% il valore medio degli ultimi due anni.
- **Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF):** Se le verifiche mostrano un credito per l'utente, il gestore accredita l'importo erroneamente addebitato.
- **Obbligo di servizio telefonico Gestore Raccolta e Trasporto (Articolo 20 TQRIF): ECO.CAR S.r.l.** mette a disposizione il numero verde gratuito **800 328550** per assistenza, informazioni e segnalazioni.

8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata

- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) ECO.CAR S.r.l.** garantisce il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi, con un minimo di **1 ritiri mensili** per utenza (**max 5 pezzi per ritiro**) a bordo strada, o comunque non inferiore alle condizioni attuali.
- **Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF):** La richiesta di ritiro su chiamata può essere fatta via email **info@ecocarcatania.it**, telefonicamente **800 328550** o tramite altri punti di contatto di **ECO.CAR S.r.l.**
- **Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF):** Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF): Le segnalazioni possono essere presentate al Gestore Raccolta e Trasporto o Spazzamento e Lavaggio (a seconda della competenza) via posta **via Giovanni Agnelli 8 - Blocco Palma I Zona Industriale - 95100, Catania (CT),** email **info@ecocarcatania.it,** sportello fisico **Contrada Difesa Mulini – 95031 Adrano (CT)** online https://www.ecocarprovinciactnord.it/contatti/ o telefonicamente **800 328550**

- **Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF):** Il tempo di intervento è di **5 giorni lavorativi** dal ricevimento della segnalazione; se necessario un sopralluogo, è di **10 giorni lavorativi**.
- **Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF):** La riparazione o sostituzione delle attrezzature è assicurata in tempi congrui su richiesta dell'utente.

8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto

- **Programma delle attività di Raccolta e Trasporto (Articolo 35.2 TQRIF):** Il calendario e gli orari del servizio sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce "calendario e orari servizio di raccolta e trasporto" **https://www.ecocarprovinciactnord.it/adrano/**

8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade

- **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF):** Il gestore dello Spazzamento e Lavaggio predispone un programma delle attività, pubblicato nella sezione trasparenza rifiuti, che indica data e orario per ogni strada e area mercatale, consentendo la registrazione delle interruzioni. Il calendario e gli orari sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce "calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade": **https://www.ecocarprovinciactnord.it/adrano/**

8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani

- **Obblighi in materia di sicurezza del servizio (Articolo 48 TQRIF):** Per segnalazioni di pericolo è attivo il Numero Verde gratuito H24 (da fisso o mobile) con collegamento diretto a un operatore di pronto intervento: **ECO.CAR S.r.l. 800 328550**
- **Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF):** Il gestore interviene in tempi congrui. Il servizio di Pronto Intervento è richiedibile esclusivamente per:
    - Errato posizionamento o rovesciamento di cassonetti o cestini che impediscono la normale viabilità.

8.9. Altri obblighi contrattuali

ECO.CAR S.r.l. offre servizi accessori a richiesta.

9. Glossario e definizioni chiave

- **Attivazione:** Avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** Comprende accertamento, riscossione (bollettazione, avvisi, fatturazione), gestione del rapporto con gli utenti (reclami, sportelli, call-center), gestione banche dati (utenti, utenze, crediti, contenzioso) e promozione campagne ambientali e prevenzione rifiuti;
- **Attività di Raccolta e Trasporto:** Operazioni di raccolta (diversi modelli) e trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, smaltimento, riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade:** Operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale, misto) e lavaggio di strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse operazioni di sgombero neve;
- **Autorità:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Carta della qualità:** Documento che specifica obblighi e livelli di qualità dei servizi e modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;
- **Centro di raccolta:** Struttura conforme al decreto del Ministero dell'ambiente 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio:** Decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e disattivazione del servizio a seguito di comunicazione della data di cessazione;
- **Contenitore sovra-riempito:** Contenitore il cui volume è saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- **D.M. 20 aprile 2017:** Decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99:** Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Data di consegna:** Data di consegna all'utente delle attrezzature per la Raccolta (es. mastelli, sacchetti, tessere identificazione);

- **Data di invio:** Per fax/servizi postali, data risultante dalla ricevuta o dal protocollo del gestore; per sportelli fisici, data di consegna con ricevuta; per via telematica, data di inserimento nel sistema o di invio.
- **Data di ricevimento:** Per fax/servizi postali, data risultante dalla ricevuta o dal protocollo del gestore; per sportelli fisici, data di presentazione con ricevuta; per via telefonica/ telematica, data di ricevimento;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** Decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **Decreto legislativo 116/20:** Decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **Decreto legislativo 152/06:** Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **Decreto-legge 41/21:** Decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- **Disservizio:** Non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che provoca disagi o interruzioni senza generare pericolo;
- **Documento di riscossione:** Avviso o invito di pagamento, oppure fattura, trasmesso/a all'utente del servizio rifiuti;
- **Ente di governo dell'Ambito:** Soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente:** Ente di governo dell'Ambito, o Regione/Provincia autonoma/altri enti competenti;
- **Gestione:** Ambito tariffario (comunale o sovra-comunale) sul quale si applica la medesima tariffa;
- **Gestore:** Soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Esclusi i meri prestatori d'opera;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** Soggetto che eroga i servizi connessi alla gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inclusi i Comuni;
- **Gestore della Raccolta e Trasporto:** Soggetto che eroga il servizio di Raccolta e Trasporto, inclusi i Comuni;
- **Gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade:** Soggetto che eroga il servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade, inclusi i Comuni;
- **Giorno lavorativo:** Giorno non festivo della settimana (lunedì-venerdì inclusi);
- **Interruzione del servizio:** Servizio non effettuato puntualmente e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13:** Legge 27 dicembre 2013, n. 147;

- **Livello o standard generale di Qualità:** Livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- **MTR-3:** Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con Delibera Arera 397/2025/R/rif del 5 agosto 2025;
- **Operatore di centralino:** Persona in grado di raccogliere informazioni per pronto intervento e fornire istruzioni di sicurezza;
- **Prestazione:** Ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, o lavoro/intervento del gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di Raccolta e Trasporto:** Documento del gestore con la pianificazione del servizio di Raccolta e Trasporto;
- **Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio:** Documento del gestore con la pianificazione del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade;
- **Reclamo scritto:** Comunicazione scritta al gestore (anche telematica) con lamentele su non conformità del servizio o altri aspetti del rapporto;
- **Richiesta di attivazione del servizio:** Dichiarazione TARI o comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** Dichiarazione TARI o comunicazione/ denuncia di variazione e di cessazione dell'utenza;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** Comunicazione scritta al gestore TRU (anche telematica) con lamentele sulla non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani:** Rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF:** Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Segnalazione per disservizio:** Comunicazione di un disservizio tramite servizio telefonico, posta (inclusa elettronica) o sportello (fisico e online);
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** Servizio di Raccolta domiciliare di rifiuti urbani non compatibili con le modalità ordinarie (es. ingombranti, RAEE, sfalci);
- **Servizio integrato di gestione:** Complesso delle attività per ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani: Raccolta e Trasporto; trattamento e smaltimento; trattamento e recupero; Spazzamento e Lavaggio delle strade; gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico:** Servizio che permette all'utente di contattare il gestore per informazioni, segnalazioni, prenotazioni (ritiro su chiamata), richieste di riparazione attrezzature e altre prestazioni;
- **Sportello fisico:** Punto di contatto sul territorio per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
- **Sportello online:** Piattaforma web per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/ rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
- **TARI:** Tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva di TARI presuntiva e tributo puntuale;

- **Tariffa corrispettiva:** Tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale:** Tariffa corrispettiva o tributo puntuale (Art. 1, comma 651, L. 147/13) con criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità (DPR 158/99);
- **Tempo di recupero:** Tempo entro cui un servizio non espletato può essere effettuato senza discontinuità effettiva per l'utente;
- **TITR:** Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF);
- **Utente:** Persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** Immobile o area soggetta a tariffazione (Art. 2, comma 1, lettera c), D.M. 20 aprile 2017);
- **Variazione del servizio:** Modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa, incluse le fattispecie dell'articolo 238, comma 10, D.Lgs. 152/06;

10. Validità e aggiornamenti della Carta di Qualità del servizio rifiuti

La presente Carta della Qualità del servizio rifiuti è conforme al TQRIF e redatta secondo lo schema approvato dall'ETC, **SRR – Catania Provincia Nord**. Tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o dei singoli servizi) sono tenuti a rispettare le disposizioni per gli utenti domestici e non domestici.

Questa carta di qualità ha validità pluriennale con aggiornamento annuale. Qualsiasi modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente (entro 30 giorni) tramite avviso nella sezione trasparenza rifiuti dei gestori, sul sito del Comune e allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta potrà essere aggiornata in base a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative, adozione di standard migliorativi o nuove esigenze di ETC, **SRR – Catania Provincia Nord**, del gestore e dell'utenza.

La Carta, approvata dall'ETC con **Deliberazione** numero **20 del 23/12/2025**, è disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza e nella sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori della gestione, **Comune di Adrano**. Le modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva e le nuove regole saranno adottate riducendo al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità e regolarità sono validi in condizioni di normale esercizio, escludendo eventi straordinari e imprevedibili indipendenti dalla volontà dei gestori operanti nell'ambito tariffario relativo al **Comune di Adrano**.

***Società di Regolamentazione dei Rifiuti* Catania Provincia Nord**

(Ente Territorialmente Competente)

Data: 23/12/2025

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Bronte

GESTORE TRU
Comune di Bronte

GESTORE RT e SL
Caruter S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Bronte 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Caruter S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 12
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Caruter S.r.l. 14
SERVIZI PREVISTI 15
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Bronte 16
Accesso ai servizi da parte degli utenti 16
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Caruter S.r.l. 17
Accesso ai servizi da parte degli utenti 17
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Bronte 17
MODALITÀ DI PRELIEVO 19
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 19
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 19
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 20
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 20
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 20
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 20
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 20
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 20
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 21
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 22
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 22
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 22
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) ... 22
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 22
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 22
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 23
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 23
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 23

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 23
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 23
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 24
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 24
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 24
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 24
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 25
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 25
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 25
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 25
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 26
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 26
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 27
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 27
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 28
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 28
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 28
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 29
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 35

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Bronte**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Bronte**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Caruter S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **11** del **31/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Bronte**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Caruter S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Bronte

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Bronte**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Caruter S.r.l.

Dal 1991, Caruter lavora per migliorare la qualità della vita, salvaguardare il territorio e diffondere un maggiore livello di consapevolezza sulla tutela dell'ambiente. Al nostro interno opera, con passione e competenza, un'intera squadra di professionisti che conoscono a fondo il settore ambientale e la tecnologia più innovativa. Crediamo nelle nuove generazioni, nel loro futuro, nel loro impegno. Per questo diamo spazio ai giovani, che contribuiscono ad assecondare le esigenze del mercato.

Caruter srl offre ai suoi Partner servizi completi e integrati di gestione dei rifiuti. Dalla fase di raccolta, a quella di trattamento fino al recupero, cura ogni aspetto del ciclo dei rifiuti, consentendo alle Amministrazioni pubbliche e alle realtà private che l'hanno scelta come partner, di costruire una relazione diretta e immediata con un unico interlocutore professionale e sempre attento a rispondere ad ogni specifica esigenza. Le Amministrazioni e le Aziende possono contare sui servizi di prelievo, trasporto, smaltimento dei rifiuti solidi urbani, dei rifiuti speciali e non, selezione dei rifiuti urbani conferiti in maniera differenziata (monomateriale) e indifferenziata (multimateriale), ritiro di rifiuti ingombranti, prelievo, trasporto e smaltimento di pile e farmaci scaduti, riduzione volumetrica e triturazione dei rifiuti, bonifiche ambientali. Per le aziende private, Caruter srl offre, invece, oltre al servizio di trasporto e smaltimento di rifiuti speciali pericolosi e non, il servizio di pulizia industriale, il servizio di prelievo, trasporto e smaltimento di materiali provenienti da cantieri edili e il servizio di micro raccolta di rifiuti prodotti da attività agricola, artigianali, produttive e commerciali. L'attività di Caruter srl non si limita, però, all'esclusiva fornitura dei servizi di smaltimento e trattamento dei rifiuti. Grazie al know-how acquisito in quasi vent'anni di esperienza nel settore, offre ai propri partner un servizio di consulenza completa, effettuato da uno staff tecnico di elevata competenza specializzato nel trovare soluzioni specifiche e diversificate a seconda delle singole esigenze.

- Nettezza urbana;
- Raccolta differenziata;
- Selezione e messa in riserva dei rifiuti;
- Gestione integrata dei RSU;
- Progettazione servizi di igiene urbana;

v Consulenza ambientale.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

I servizi operativi sono supportati da servizi centralizzati a cui competono la gestione amministrativa del personale, la fatturazione, la contabilità generale ed analitica, l'ufficio legale, il centro elaborazione dati, eccetera e dal centro servizi a cui compete l'acquisizione delle attrezzature e dei materiali ed il rapporto con i fornitori e la gestione delle manutenzioni. Il sistema di controllo descritto, messo in opera dalla dirigenza aziendale, garantisce una proficua programmazione dei servizi per cui le mansioni e le responsabilità sono individuate ad ogni livello operativo. La gestione del personale e l'operato dei singoli addetti allo svolgimento dei servizi previsti viene effettuata secondo le responsabilità individuate dall'organigramma riportato e da sistemi di controllo satellitari predisposti sui mezzi di lavoro. Il personale tecnico responsabile previsto per presenza quotidiana nel cantiere oggetto di appalto è rappresentato dal coordinatore servizi, al quale fanno riferimenti i diversi capi squadra.

La Caruter è dunque in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi, sfruttando le tecnologie più avanzate e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più moderni, con l'obiettivo di offrire modelli di servizio innovativi, basati sul reale impiego degli ambienti e quindi sulle reali necessità del Committente.

ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI

La Caruter S.r.l. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali di cui al D.Lgs. n. 152/2006, art. 212 del – Sezione Regione Sicilia presso la Camera di Commercio di Palermo - al n. PA00414 per le seguenti categorie e classi, tutte in corso di validità' e con l'accettazione delle garanzie finanziarie (di cui al D.M. n.120 del 3 giugno 2014):

Ø categoria 1 classe A con validità dell'iscrizione dal 23/01/2019 al 23/01/2024;

a. Sottocategoria D1 Classe A;

b. Sottocategoria D2 Classe A;

c. Sottocategoria D3 Classe A;

d. Sottocategoria D4 Classe A;

e. Sottocategoria D5 Classe A;

f. Sottocategoria D6 Classe A;

g. Sottocategoria D7 Classe E;

h. attività di spazzamento meccanizzato Classe A;

i. attività di gestione dei centri comunali di raccolta Classe A.

- Ø categoria 4 classe C con validità dell'iscrizione dal 23/01/2019 al 23/01/2024;
- Ø categoria 5 classe C con validità dell'iscrizione dal 07/03/2017 al 08/03/2027;
- Ø categoria 8 classe F con validità dell'iscrizione dal 31/05/2017 al 31/05/2027;
- Ø categoria 9 classe D con validità dell'iscrizione dal 10/08/2017 al 11/08/2027;
- Ø categoria 10/A classe D con validità dell'iscrizione dal 17/09/2019 al 17/09/2024;
- Ø categoria 2 Bis con validità dell'iscrizione dal 19/11/2014 al 19/11/2024.

CERTIFICAZIONI

Caruter Srl è in possesso delle seguenti certificazioni:

- ü **SISTEMA DI GESTIONE QUALITA' UNI EN ISO 9001:2015** – Ente certificatore Certitalia (accreditato ACCREDIA) – Certificato n. A02122, Settore IAF: 39-24-35. Con scopo della certificazione: Servizi di gestione integrata dei rifiuti: raccolta, trasporto e conferimento in discarica di rifiuti urbani e assimilati; raccolta differenziata; servizi di igiene urbana: pulizia meccanizzata e manuale in aree urbane ed extraurbane; servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti speciali e non prodotti da terzi; messa in riserva e deposito preliminare di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; bonifica di siti e beni contenenti amianto; intermediazione di rifiuti senza detenzione. Data prossimo rinnovo 25/02/2024;

- ü **SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO OHSAS 45001:2018** – Ente certificatore CSQ. Certificato n. 1591.2018 Settore EA 39, 24, 35, 28. Con scopo: raccolta, trasporto e conferimento presso terzi di rsu e rifiuti speciali, pericolosi e non. Messa in riserva, trattamento e recupero di rifiuti speciali non pericolosi. Rimozione e bonifica di materiali contenenti amianto. Con validità dal 18/12/2014 fino al 17/12/2023;

- ü **SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001 CONFORME UNI EN ISO 14001:2015** come da certificazione rilasciata da: Certitalia (accreditato ACCREDIA) – Certificato n. CO2222 – Settore IAF: 35-39-24. Con scopo della certificazione: Servizi di

gestione integrata dei rifiuti: raccolta, trasporto e conferimento in discarica di rifiuti urbani e assimilati; raccolta differenziata; servizi di igiene urbana: pulizia meccanizzata e manuale in aree urbane ed extraurbane; servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti speciali e non prodotti da terzi; messa in riserva e deposito preliminare di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi; bonifica di siti e beni contenenti amianto; intermediazione di rifiuti senza detenzione. Data scadenza 12.04.2025;

- **CERTIFICAZIONE ETICA SA 8000 RESPONSABILITA SOCIALE D'IMPRESA.- Social Accountability**. Certificato n. SA6239 – Ente certificatore SMC - Data scadenza 25.05.2025 In corso di validità (vedasi certificazione allegata);

- **CERTIFICAZIONE ISO 37001:2016**. Certificato n. PC6475 – Ente certificatore SMC - Data scadenza 05.10.2025

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Caruter S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Bronte (CT)

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Bronte

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Caraci Pietro**
Email: **ragicapo@comune.bronte.ct.it**
Indirizzo: **Via Arcangelo Spedalieri,40** - **95034 Bronte** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **VIA A. SPEDALIERI, 40** - **95034 BRONTE** (**CT**)
Email: **tributi@comune.bronte.ct.it**
PEC: **protocollo.generale@brontepec.e-etna.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B202**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **VIA A. SPEDALIERI, 40** - **95034 BRONTE** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00
- Martedì dalle 09:00 alle 13:00
- Giovedìdalle 15:30 alle 18:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Bronte**, all'url: **https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B202**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Caruter S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Siracusano Davide**
Email: **protocollo@caruter.it**
Indirizzo: **Via Trento, 159** - **98061 Brolo** (**ME**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://www.caruter.it/**
Numero Verde: **800196868**
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **via Alcide De Gasperi, 34** - **98061 Brolo** (**ME**)
Email: **segnalazioni@caruter.it**
PEC: **carutersrl@cgn.legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://www.caruter.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: ---------- - ---------- ---------- (----------)

Orari e giornate di apertura:

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Caruter S.r.l.**, all'url: **https://www.caruter.it/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Bronte
Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Fax
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell’Ente
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici

    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Fax
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO
La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Bronte** è:
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)
Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici costruiti su analisi locale** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici costruiti su analisi locale**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **VIA A. SPEDALIERI, 40** - **95034**, **BRONTE** (**CT**), via e-mail **tributi@comune.bronte.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA A. SPEDALIERI, 40** - **95034**, **BRONTE** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B202**, del gestore TRU, **Comune di Bronte**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi@comune.bronte.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **VIA A. SPEDALIERI, 40** -

95034, **BRONTE** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B202**, del gestore TRU, **Comune di Bronte**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B202** del Gestore TRU, **Comune di Bronte**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **VIA A. SPEDALIERI, 40** - **95034**, **BRONTE** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Bronte**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Caruter S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800196868** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800196868**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Caruter S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **4 ritiri mensili** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

Ritiro pannolini:

servizio aggiuntivo ogni giovedì e sabato (in aggiunta al servizio regolare eseguito con l'indifferenziato del martedì)

Nella Gestione, denominazione gestione, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **protocollo@caruter.it** o telefonicamente al seguente numero **800196868**, ovvero presso ---------- - ----------, ---------- (----------).

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **segnalazioni@caruter.it**, mediante sportello fisico sito in **via Alcide De Gasperi, 34** - **98061**, **Brolo** (**ME**) e online all'indirizzo **https://www.caruter.it/** o tramite il servizio telefonico **800196868**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://www.caruter.it/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Caruter S.r.l.: **https://www.caruter.it/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Caruter S.r.l.: **https://www.caruter.it/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Caruter S.r.l.: **800196868**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **4** del **05/01/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Bronte**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Bronte**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
SRR Catania Provincia Nord

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Predisposta ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF

COMUNE DI RIFERIMENTO:

Comune di Calatabiano (CT)

GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI (TRU):

Comune di Calatabiano (CT)

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO (RT E SL):

Ecolandia srl

Carta approvata con Deliberazione n. 21 del 23/12/2025

Sommario

1. Introduzione alla Carta della Qualità 4
2. Oggetto e ambito di applicazione del servizio 4
3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio 5
4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti: Comune di Calatabiano 5
4.1. Impegno e ruolo del Gestore TRU 5
4.2 Servizi offerti dal Comune di Calatabiano 5
4.3. La TARI: Finalità e calcolo 6
4.4. Modalità di prelievo della TARI 6
4.5. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile 6
4.6. Modalità di Riscossione 7
4.7. Bonus Sociale Rifiuti 7
4.8. Documenti di riferimento in ambito TARI 8
4.9. Contatti del Gestore TRU: Comune di Calatabiano 8
5. Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Ecolandia srl 9
5.1 CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro 10
5.2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Ecolandia srl 10
6. Servizi erogati dai gestori del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio 11
7. Principi fondamentali del servizio rifiuti e cause di forza maggiore 11
7.1. Uguaglianza 11
7.2. Imparzialità 12
7.3. Continuità 12
7.4. Partecipazione e accesso agli atti 12
7.5. Efficienza ed efficacia 12
7.6. Cortesia 12
7.7. Chiarezza e comprensibilità 12
7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente 12
7.9. Privacy 12
7.10. Cause di forza maggiore 13
8. Obblighi di servizio e standard di Qualità ARERA 13

8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti....13
8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi....14
8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi....14
8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata....15
8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature....15
8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto....15
8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade....15
8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani....16
8.9. Altri obblighi contrattuali....16
9. Glossario e definizioni chiave....16
10. Validità e aggiornamenti della Carta di Qualità del servizio rifiuti....19

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

1. Introduzione alla Carta della Qualità

Questa Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il risultato dell'integrazione delle carte di qualità di ogni singolo gestore. L'Ente Territorialmente Competente (ETC), **SRR – Catania Provincia Nord**, ha approvato i contenuti delle carte relative a TARI, Raccolta e Trasporto, e Spazzamento e Lavaggio, unificandole in questo documento. La Carta definisce gli obblighi e gli standard di qualità dei servizi, oltre alle regole di interazione tra utenti e gestori, in conformità con la normativa vigente (deliberazione n. 15/2022 di ARERA).

L'obiettivo principale della Carta è rendere più comprensibili le attività di gestione della TARI e fornire agli utenti del servizio rifiuti gli strumenti per accedere a informazioni e servizi. Essa stabilisce principi generali e specifici di qualità, fungendo da impegno scritto assunto dalla gestione **Comune di Calatabiano**, per migliorare i servizi pubblici e rispondere alle esigenze degli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard, gli utenti possono presentare reclamo. Se una prestazione non è stata erogata correttamente, possono essere attivate azioni correttive e, se richiesto, un indennizzo forfettario. La Carta integra la normativa, offrendo in alcuni casi condizioni più favorevoli ai cittadini. Con un linguaggio semplice guida il contribuente sui servizi disponibili e permette di verificare il rispetto degli impegni, promuovendo un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti per un miglioramento costante del servizio.

2. Oggetto e ambito di applicazione del servizio

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, redatta dal gestore del servizio Tariffe e Rapporto con gli Utenti **Comune di Calatabiano,** e di quello incaricato della Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio **Ecolandia srl** e successivamente integrata dall'Ente Territorialmente Competente, definisce i principi fondamentali e gli standard di qualità.

Questa Carta specifica i seguenti obblighi di servizio, stabiliti dall'ETC (Ente Territorialmente Competente) **SRR – Catania Provincia Nord**:

- Modalità di attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti urbani;
- Procedure per reclami, richieste scritte di informazioni e rettifiche importi;
- Requisiti minimi per sportelli fisici e online e obblighi del servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti;
- Obblighi e modalità per i servizi di ritiro su chiamata;
- Obblighi per disservizi e riparazione attrezzature di raccolta domiciliare;
- Programmi delle attività di Raccolta e Trasporto, e di Spazzamento e Lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di Spazzamento e Lavaggio;
- Obblighi di sicurezza del servizio rifiuti urbani (pronto intervento H24).

3. Posizionamento della Gestione nello schema regolatorio

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR – Catania Provincia Nord**, con atto del **21/06/2024**, ha classificato la Gestione formata dal **Comune di Calatabiano** e **Ecolandia srl** nel seguente schema: **Schema I - Livello qualitativo minimo**.

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

4. Il Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti: Comune di Calatabiano

4.1. Impegno e ruolo del Gestore TRU

Le indicazioni di questa Carta rappresentano un impegno formale del **Comune di Calatabiano** in qualità di Gestore TRU (Tariffa e Rapporto con gli Utenti), per migliorare la qualità dei servizi pubblici e renderli più rispondenti alle esigenze dei cittadini. La Carta definisce i principi fondamentali, gli standard di qualità, e i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti, in conformità con le normative e la regolazione Arera.

Attività svolte: Fornisce assistenza agli utenti del servizio rifiuti tramite sportelli fisici o online e-mail e altri canali. Gestisce reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi, di rateizzazione e pratiche di attivazione, variazione e cessazione del servizio. Pubblica e mantiene aggiornate sul proprio sito web (all'interno della sezione Trasparenza del Servizio Rifiuti) informazioni chiare e complete sul servizio, come tariffe, calendari di raccolta, modalità di calcolo del prelievo sui rifiuti e la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

4.2 Servizi offerti dal Comune di Calatabiano

Di seguito i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- **Informazioni:** Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico

- **Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani:** Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta di variazione o cessazione del servizio:** Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Assistenza alla compilazione della modulistica:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Esame pratiche contribuenti:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Controllo riscossione:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Accesso agli atti dell'Ente:** Fax, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Segnalazioni:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Reclami:** Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico
- **Richiesta rettifica importi:** Numeri telefonici, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, Sportello fisico

4.3. La TARI: Finalità e calcolo

La TARI, istituita dalla L. n. 147/2013, copre i costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani. È dovuta da chiunque possieda o detenga locali o aree che producono rifiuti urbani. L'importo annuale è determinato in base al Contratto di Servizio e al metodo tariffario rifiuti in vigore (MTR-3 ARERA), utilizzando il Piano Finanziario dei gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato da ARERA. L'ammontare complessivo è ripartito tra utenti domestici e non domestici tramite delibera approvata dal Consiglio Comunale.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 ad oggetto.

4.4. Modalità di prelievo della TARI

La modalità di prelievo vigente per la Gestione **Comune di Calatabiano** è la **TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Art. 1, comma 651 legge 147/2013)**. Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

4.5. Criteri di attribuzione della parte fissa e variabile

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti prodotti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei co-

sti di investimento e di esercizio, ricomprendendo anche i costi di smaltimento di cui all'art. 15 del D.Lgs. 36/2003.

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

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

All'interno della sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Calatabiano** è presente un modulo software per il calcolo della TARI a beneficio degli utenti che desiderino simulare autonomamente il corrispettivo dovuto.

4.6. Modalità di Riscossione

La riscossione all'interno dell'ambito tariffario avviene: **Direttamente in capo al Comune**

Il **Comune di Calatabiano** invia il documento di pagamento agli utenti del servizio TARI almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale).

Le modalità di trasmissione degli avvisi di pagamento aggiornate sono reperibili sulla sezione Trasparenza Rifiuti raggiungibile dalla home page del sito web istituzionale del **Comune di Calatabiano.**

4.7. Bonus Sociale Rifiuti

Il Bonus Sociale Rifiuti è un'agevolazione tariffaria destinata a sostenere le famiglie in condizioni di disagio economico, con l'obiettivo di alleggerire il carico finanziario dei servizi essenziali. Il provvedimento, disciplinato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in attuazione dell'articolo 57-bis del decreto-legge 124/19 e del D.P.C.M. 21 gennaio 2025, n. 24, prevede l'applicazione di una riduzione sulla TARI.

Il bonus è riconosciuto alle utenze domestiche che soddisfano i seguenti requisiti economici:

- Un valore ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) del nucleo familiare non superiore a € 9.530.
- Un valore ISEE non superiore a € 20.000 per le famiglie numerose, ovvero quelle con almeno quattro figli a carico.

Il bonus consiste ad oggi in una riduzione del 25% sulla tariffa TARI. I costi derivanti dall'applicazione di tale bonus sono coperti da un'apposita componente perequativa (UR3), che viene applicata a tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche.

I requisiti economici sopra riportati sono in vigore alla data di elaborazione del presente documento, ulteriori aggiornamenti e le disposizioni complete vengono pubblicate nella sezione "Trasparenza Rifiuti" raggiungibile dalla home page del Comune.

4.8. Documenti di riferimento in ambito TARI

Per approfondimenti, la disciplina del servizio è contenuta anche nei seguenti documenti comunali, disponibili nella sezione amministrazione trasparente del sito: **https://onlinepa.info/index.php?page=moduli&mod=6&ente=141**

- **Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI):** Dettaglia i criteri di applicazione della tariffa, inclusi soggetti passivi, calcolo, agevolazioni, riscossione, accertamenti, contenzioso, rimborsi, sanzioni e interessi *(disponibile nella sezione Amministrazione Trasparente del sito internet del Comune ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.).*
- **Regolamento delle entrate tributarie comunali:** Stabilisce la disciplina generale per la gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, inclusa la TARI.

4.9. Contatti del Gestore TRU: Comune di Calatabiano

- **Riferimenti del Responsabile**

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Anna Giuseppa Maria Di Gangi**

- Email: **rag.capo@comune.calatabiano.ct.it**
- Indirizzo: **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**)

- **Canali di Contatto per gli Utenti**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: **---**
- Numero Verde: **---**
- Altro recapito telefonico: **095 7771026**
- Posta ordinaria: **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**)
- Email: **rag.capo@comune.calatabiano.ct.it**

- PEC: **protocollo@pec.comune.calatabiano.ct.it**
- Trasparenza Rifiuti: **---**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**)
- Orari e giornate di apertura:
  - Martedì: **10:00 – 11:00**
  - Giovedì: **10:00 – 11:00 / 16:00 – 17:00**

Tutte le informazioni sono disponibili nella sezione trasparenza rifiuti del **Comune di Calatabiano** all'url**:** https://srrcatanianord.suiteambiente.it/index.php?page=tr&idgestione=6

5. Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Ecolandia srl

Questa sezione include la presentazione del Gestore incaricato di effettuare la Raccolta e Trasporto dei rifiuti e lo Spazzamento e Lavaggio delle strade e delle aree pubbliche, con indicazioni sulle certificazioni adottate (es. qualità ambientale, etica) e notizie disponibili sul portale della trasparenza.

L'impresa **Ecolandia srl**, definito anche soggetto "***Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto" (RT)***

Attività svolte: Svolge il servizio di raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti, rispettando i calendari e gli orari stabiliti. Si occupa del trasferimento dei rifiuti raccolti dai punti di conferimento (abitazioni, imprese ecc.) agli impianti di trattamento, recupero o smaltimento. Organizza e gestisce il CCR (Centro Comunale di Raccolta), detto anche ecocentri o isole ecologiche (quando presente all'interno del territorio). Risponde alle segnalazioni di disservizi degli utenti come la mancata raccolta o la pulizia di contenitori e svolge il servizio di ritiro su chiamata dei rifiuti ingombranti. Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

L'impresa **Ecolandia srl**, definito anche "***Gestore del servizio di Spazzamento e Lavaggio" (SL)***

Attività svolte: Svolge il servizio di pulizia delle strade, sia con mezzi meccanici (spazzatrici) che con personale manuale. Esegue il lavaggio periodico delle strade e delle aree pubbliche per rimuovere sporco e polvere. Assicura lo svuotamento regolare dei cestini portarifiuti presenti su strade, piazze e parchi pubblici. Svolge il servizio di rimozione delle foglie cadute. Rende pubblico il calendario e gli orari del servizio di spazzamento e lavaggio, le frequenze di intervento e gli eventuali divieti di sosta per permettere il corretto svolgimento delle operazioni. Pubblica sul proprio sito web informazioni chiare e complete nonché la Carta della Qualità integrata del servizio rifiuti.

5.1 CCR (Centro Comunale di Raccolta) o ecocentro

Il Centro Comunale di Raccolta (CCR), noto anche come ecocentro o isola ecologica, è un'area attrezzata e presidiata, messa a disposizione degli utenti per la raccolta differenziata di rifiuti urbani. La finalità principale del CCR, come stabilito dal Decreto Ministeriale dell'8 aprile 2008, è quella di massimizzare il recupero di materiali riciclabili, riducendo la quantità di rifiuti destinati alla discarica e contribuendo attivamente alla tutela dell'ambiente.

Il servizio è fruibile gratuitamente dai soli utenti domestici (e, in base al regolamento comunale, anche da specifiche utenze non domestiche) che hanno una utenza TARI attiva sul territorio interessato, previa identificazione dell'utente. È fondamentale sottolineare che, in conformità con la normativa vigente, non è in alcun modo possibile conferire rifiuti indifferenziati presso il CCR.

All'interno del Comune di **Calatabiano** il CCR non è presente

5.2. Contatti del Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio: Ecolandia srl

- **Riferimenti del Responsabile**

Dirigente / Funzionario Responsabile: **Simone Liggeri**

- Email: **direzione1ctnord@ecolandiasrl.it**
- Indirizzo: **VIA V° STRADA, 10 - 95121 Catania (CT)**

- **Canali di Contatto per gli Utenti**

Canali per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: **https://ecolandiasrl.it/segnalazioni/**
- Numero Verde: **800596677**
- Altro recapito telefonico: **095 7139989**
- Posta ordinaria: **C.da Vignarelli sn - 96014 FLORIDIA (SR))**
- Email: **segreteria@ecolandiasrl.it**
- PEC: **ecolandiasrl@open.legalmail.it**
- Trasparenza Rifiuti: **www.ecolandiasrl.it**

Riferimenti degli sportelli fisici:

- Sede: **Via Dott. Gaetano Puglisi, snc - 95017 Piedimonte Etneo (CT)**
- Orari e giornate di apertura:

6. Servizi erogati dai gestori del servizio di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio

Il programma dei servizi svolti nel Comune è descritto nel Piano Annuale delle Attività che i Gestori di Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio presentano annualmente al Comune e all'Autorità d'Ambito per l'approvazione. A tale scopo i Gestori provvedono a:

- Organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionale e accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali;
- Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- Minimizzare il disagio conseguente a interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio. Viene inoltre specificato se alcuni servizi sono subappaltati. Le regole di gestione dei servizi di Raccolta, Trasporto, Spazzamento e Lavaggio strade sono presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

- **Il piano di Raccolta e Trasporto dei rifiuti** predisposto dal Gestore **Ecolandia srl** è reperibile al seguente link:

  https://ecolandiasrl.it/wp-content/uploads2025/02/2023-04-11_Calatabiano-2023.pdf

- **Il piano di Spazzamento e Lavaggio** delle strade predisposto dal Gestore **Ecolandia srl** è reperibile al seguente link: **https://ecolandiasrl.it/comune-di-calatabiano/**

7. Principi fondamentali del servizio rifiuti e cause di forza maggiore

7.1. Uguaglianza

I Gestori garantiscono parità di trattamento a tutti gli utenti del servizio rifiuti urbani, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica o condizioni socio-economiche. Si impegnano a fornire lo stesso livello di servizio in tutto il territorio, compatibilmente con le caratteristiche locali, e a prestare particolare attenzione a persone con disabilità, anziani e fasce sociali deboli.

A tal fine, i Gestori si impegnano a:

- Mantenere un sito internet funzionale e accessibile, con contenuti aggiornati, che renda le informazioni fruibili al maggior numero di utenti;
- Ridurre al minimo i tempi di attesa presso gli sportelli fisici;
- Minimizzare il disagio in caso di interruzioni programmate o non programmate del servizio.

7.2. Imparzialità

I Gestori operano con obiettività, giustizia e imparzialità, provvedendo all'erogazione del servizio e interpretando la regolazione Arera e la normativa ambientale a favore degli utenti e della collettività.

7.3. Continuità

Il servizio è fornito in modo continuo e regolare. In caso di interruzioni o irregolarità, i gestori intervengono tempestivamente per risolvere il problema, minimizzare i disagi e fornire informazioni sulle cause e la durata dell'interruzione.

7.4. Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori assicurano la partecipazione dell'utente al servizio, garantendo il diritto a una corretta erogazione e promuovendo la collaborazione. L'utente può presentare reclami, memorie e osservazioni, a cui i Gestori sono tenuti a rispondere. L'utente ha inoltre diritto di accesso ai documenti e alle informazioni che lo riguardano, come stabilito dagli artt. 22 e ss. della L. n. 241 del 1990 e s.m.i., indirizzando la richiesta alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, Raccolta e Trasporto o Spazzamento e Lavaggio, a seconda del servizio.

7.5. Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo efficiente ed efficace, puntando al miglioramento continuo tramite soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali ottimali, nel rispetto dei principi di sostenibilità, proporzionalità e fattibilità economica.

7.6. Cortesia

I Gestori garantiscono un rapporto cortese e rispettoso con gli utenti, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi.

7.7. Chiarezza e comprensibilità

Tutte le comunicazioni rivolte agli utenti sono redatte con un linguaggio semplice e di facile comprensione.

7.8. Qualità, salute, sicurezza e ambiente

I Gestori si impegnano a implementare un sistema di gestione della Qualità per un miglioramento continuo delle prestazioni, garantendo la soddisfazione degli utenti. Assicurano inoltre un sistema di gestione ambientale per ridurre gli impatti, prevenire l'inquinamento e garantire la conformità normativa. Nello svolgimento del servizio, tutelano la salute e la sicurezza di cittadini e lavoratori, e salvaguardano l'ambiente, rispettando le leggi di settore, in particolare il D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81. Gli utenti sono invitati a contribuire alla qualità del servizio con comportamenti rispettosi dell'ambiente e del decoro pubblico.

7.9. Privacy

I Gestori tutelano i dati personali degli utenti, in conformità con il Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e il D.Lgs. 196/2003. Designano un Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) e adottano

misure tecniche e organizzative per la sicurezza dei dati. Promuovono la trasparenza nel trattamento dei dati pubblicando informative sulla privacy, e garantiscono il diritto di accesso e tutti gli altri diritti degli interessati.

7.10. Cause di forza maggiore

La mancata esecuzione dei servizi può essere imputabile solo a cause di forza maggiore quali:

- Atti di autorità pubblica;
- Eventi naturali eccezionali con stato di calamità dichiarato;
- Scioperi;
- Mancato ottenimento di autorizzazioni;
- Interruzioni del traffico per incidenti o disposizioni pubbliche;
- Indisponibilità degli impianti di trattamento;
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità (in particolare per Spazzamento e Lavaggio).

Resta fermo l'impegno del Gestore di contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

8. Obblighi di servizio e standard di Qualità ARERA

Di seguito vengono riportati gli indicatori che permettono all'utenza del servizio rifiuti di verificare il livello di qualità offerto dai gestori, conformemente TQRIF (Testo Unico della Qualità Integrata dei Rifiuti) allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

8.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio rifiuti

- **Modalità per l'attivazione del servizio (Articolo 6 TQRIF):** La richiesta di attivazione deve essere presentata al **Comune di Calatabiano** entro 30 giorni dall'inizio del possesso/detenzione dell'immobile. Può essere inviata via posta **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**), e-mail **rag.capo@comune.calatabiano.ct.it,** sportello fisico **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**) o sportello online --, compilando l'apposito modulo disponibile anche nella sezione trasparenza rifiuti --- del gestore TRU.
- **Tempi di risposta alle richieste di attivazione (Articolo 8.1 TQRIF):** Il **Comune di Calatabiano** risponde in tempi congrui. Le richieste hanno effetto dalla data di inizio possesso/detenzione.
- **Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF):** Le attrezzature sono consegnate dal gestore della Raccolta e Trasporto dopo la richiesta di attivazione.
- **Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF):** Le richieste vanno inviate al **Comune di Calatabiano** entro **90 giorni solari** dalla variazione/cessazione, tramite posta, e-mail **rag.capo@comune.calatabiano.ct.it,** sportello fisico **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**) o sportello online --, utilizzando il modulo disponibile online.

- **Obbligo di risposta alle richieste di variazione o cessazione (Articolo 12 TQRIF):** Il **Comune di Calatabiano** è tenuto a inviare risposta scritta in tempi congrui.

8.2. Gestione reclami, richieste informazioni e rettifiche importi

- **Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati:** È possibile utilizzare la modulistica scaricabile dalla sezione trasparenza rifiuti **---** del **Comune di Calatabiano**, richiederla allo sportello fisico **Piazza Vittorio Emanuele Terzo, 32** - **95011 Calatabiano** (**CT**) o compilare il modulo online **--**.
- **Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF):** Il **Comune di Calatabiano** ha l'obbligo di inviare risposta scritta e motivata in tempi congrui.
- **Tempo per l'inoltro al gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio delle strade del reclamo/richieste (Articolo 51 TQRIF):** Il **Comune di Calatabiano** inoltra reclami o richieste al gestore competente entro **5 giorni solari**.
- **Tempo per l'inoltro all'utente della risposta (Articolo 52 TQRIF):** Il **Comune di Calatabiano** inoltra all'utente la risposta ricevuta dal gestore della Raccolta e Trasporto e/o Spazzamento e Lavaggio entro **5 giorni solari**.
- **Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF):** Il **Comune di Calatabiano** deve disporre di un numero verde totalmente gratuito per assistenza, informazioni e segnalazioni disservizi.

8.3. Pagamento, rateizzazione e rettifica importi

- **Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF):** Il termine è di **20 giorni solari** dall'emissione del documento di riscossione. Il **Comune di Calatabiano** invia il documento almeno una volta all'anno, con possibilità di maggiore frequenza (massimo bimestrale) in accordo con **SRR – Catania Provincia Nord**.
- **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF):** Il gestore garantisce la rateizzazione a:
    - Utenti beneficiari del bonus sociale (elettrico, gas, idrico) tramite autocertificazione (DPR 445/00);
    - Altri utenti in condizioni economiche disagiate, secondo criteri definiti da **SRR – Catania Provincia Nord**;
    - Quando l'importo addebitato superi del 30% il valore medio degli ultimi due anni.
- **Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF):** Se le verifiche mostrano un credito per l'utente, il gestore accredita l'importo erroneamente addebitato.
- **Obbligo di servizio telefonico Gestore Raccolta e Trasporto (Articolo 20 TQRIF): Ecolandia srl** mette a disposizione il numero verde gratuito **800 596677** per assistenza, informazioni e segnalazioni.

8.4. Servizi di ritiro rifiuti su chiamata

- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF Ecolandia srl** garantisce il ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti senza oneri aggiuntivi, con un minimo di **4 ritiri mensili** per utenza (**max 5 pezzi per ritiro**) a bordo strada, o comunque non inferiore alle condizioni attuali.
- **Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF):** La richiesta di ritiro su chiamata può essere fatta via email **segnalazioni@ecolandiasrl.it**, telefonicamente -- o tramite altri punti di contatto di **Ecolandia srl.**
- **Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF):** Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

8.5. Interventi per disservizi e riparazioni attrezzature

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF): Le segnalazioni possono essere presentate al Gestore Raccolta e Trasporto o Spazzamento e Lavaggio (a seconda della competenza) via posta **Via V° Strada, 10 - 95121, Catania (CT),** email **segnalazioni@ecolandiasrl.it,** sportello fisico **Via V° Strada, 10 - 95121, Catania (CT)** online **https://ecolandiasrl.it/segnalazioni/** o telefonicamente **800 596677**

- **Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF):** Il tempo di intervento è di **5 giorni lavorativi** dal ricevimento della segnalazione; se necessario un sopralluogo, è di **10 giorni lavorativi**.
- **Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF):** La riparazione o sostituzione delle attrezzature è assicurata in tempi congrui su richiesta dell'utente.

8.6. Continuità del servizio di Raccolta e Trasporto

- **Programma delle attività di Raccolta e Trasporto (Articolo 35.2 TQRIF):** Il calendario e gli orari del servizio sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce "calendario e orari servizio di raccolta e trasporto" **https://ecolandiasrl.it/wp-content/uploads/2025/02/2023-04-11_Calatabiano-2023.pdf**

8.7. Continuità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade

- **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF):** Il gestore dello Spazzamento e Lavaggio predispone un programma delle attività, pubblicato nella sezione trasparenza rifiuti, che indica data e orario per ogni strada e area mercatale, consentendo la registrazione delle interruzioni. Il calendario e gli orari sono pubblicati nella sezione trasparenza rifiuti, voce "calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade": **https://ecolandiasrl.it/comune-di-calatabiano/**

8.8. Sicurezza del Servizio Rifiuti Urbani

- **Obblighi in materia di sicurezza del servizio (Articolo 48 TQRIF):** Per segnalazioni di pericolo è attivo il Numero Verde gratuito H24 (da fisso o mobile) con collegamento diretto a un operatore di pronto intervento: **Ecolandia srl 800 596699**
- **Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF):** Il gestore interviene in tempi congrui. Il servizio di Pronto Intervento è richiedibile esclusivamente per:
    - Errato posizionamento o rovesciamento di cassonetti o cestini che impediscono la normale viabilità.

8.9. Altri obblighi contrattuali

Ecolandia srl offre servizi accessori a richiesta.

9. Glossario e definizioni chiave

- **Attivazione:** Avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** Comprende accertamento, riscossione (bollettazione, avvisi, fatturazione), gestione del rapporto con gli utenti (reclami, sportelli, call-center), gestione banche dati (utenti, utenze, crediti, contenzioso) e promozione campagne ambientali e prevenzione rifiuti;
- **Attività di Raccolta e Trasporto:** Operazioni di raccolta (diversi modelli) e trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, smaltimento, riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade:** Operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale, misto) e lavaggio di strade e suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse operazioni di sgombero neve;
- **Autorità:** Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Carta della qualità:** Documento che specifica obblighi e livelli di qualità dei servizi e modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore;
- **Centro di raccolta:** Struttura conforme al decreto del Ministero dell'ambiente 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio:** Decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e disattivazione del servizio a seguito di comunicazione della data di cessazione;
- **Contenitore sovra-riempito:** Contenitore il cui volume è saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- **D.M. 20 aprile 2017:** Decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99:** Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Data di consegna:** Data di consegna all'utente delle attrezzature per la Raccolta (es. mastelli, sacchetti, tessere identificazione);

- **Data di invio:** Per fax/servizi postali, data risultante dalla ricevuta o dal protocollo del gestore; per sportelli fisici, data di consegna con ricevuta; per via telematica, data di inserimento nel sistema o di invio.
- **Data di ricevimento:** Per fax/servizi postali, data risultante dalla ricevuta o dal protocollo del gestore; per sportelli fisici, data di presentazione con ricevuta; per via telefonica/telematica, data di ricevimento;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** Decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **Decreto legislativo 116/20:** Decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **Decreto legislativo 152/06:** Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **Decreto-legge 41/21:** Decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- **Disservizio:** Non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che provoca disagi o interruzioni senza generare pericolo;
- **Documento di riscossione:** Avviso o invito di pagamento, oppure fattura, trasmesso/a all'utente del servizio rifiuti;
- **Ente di governo dell'Ambito:** Soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente:** Ente di governo dell'Ambito, o Regione/Provincia autonoma/altri enti competenti;
- **Gestione:** Ambito tariffario (comunale o sovra-comunale) sul quale si applica la medesima tariffa;
- **Gestore:** Soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Esclusi i meri prestatori d'opera;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** Soggetto che eroga i servizi connessi alla gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inclusi i Comuni;
- **Gestore della Raccolta e Trasporto:** Soggetto che eroga il servizio di Raccolta e Trasporto, inclusi i Comuni;
- **Gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade:** Soggetto che eroga il servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade, inclusi i Comuni;
- **Giorno lavorativo:** Giorno non festivo della settimana (lunedì-venerdì inclusi);
- **Interruzione del servizio:** Servizio non effettuato puntualmente e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13:** Legge 27 dicembre 2013, n. 147;

- **Livello o standard generale di Qualità:** Livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni;
- **MTR-3:** Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con Delibera Arera 397/2025/R/rif del 5 agosto 2025;
- **Operatore di centralino:** Persona in grado di raccogliere informazioni per pronto intervento e fornire istruzioni di sicurezza;
- **Prestazione:** Ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, o lavoro/intervento del gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di Raccolta e Trasporto:** Documento del gestore con la pianificazione del servizio di Raccolta e Trasporto;
- **Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio:** Documento del gestore con la pianificazione del servizio di Spazzamento e Lavaggio delle strade;
- **Reclamo scritto:** Comunicazione scritta al gestore (anche telematica) con lamentele su non conformità del servizio o altri aspetti del rapporto;
- **Richiesta di attivazione del servizio:** Dichiarazione TARI o comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** Dichiarazione TARI o comunicazione/denuncia di variazione e di cessazione dell'utenza;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** Comunicazione scritta al gestore TRU (anche telematica) con lamentele sulla non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani:** Rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF:** Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Segnalazione per disservizio:** Comunicazione di un disservizio tramite servizio telefonico, posta (inclusa elettronica) o sportello (fisico e online);
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** Servizio di Raccolta domiciliare di rifiuti urbani non compatibili con le modalità ordinarie (es. ingombranti, RAEE, sfalci);
- **Servizio integrato di gestione:** Complesso delle attività per ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani: Raccolta e Trasporto; trattamento e smaltimento; trattamento e recupero; Spazzamento e Lavaggio delle strade; gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico:** Servizio che permette all'utente di contattare il gestore per informazioni, segnalazioni, prenotazioni (ritiro su chiamata), richieste di riparazione attrezzature e altre prestazioni;
- **Sportello fisico:** Punto di contatto sul territorio per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
- **Sportello online:** Piattaforma web per inoltrare reclami, richieste di informazioni/rettifica/rateizzazione, attivazione/variazione/cessazione servizio, prenotazioni, segnalazioni, riparazioni;
- **TARI:** Tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva di TARI presuntiva e tributo puntuale;

- **Tariffa corrispettiva:** Tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale:** Tariffa corrispettiva o tributo puntuale (Art. 1, comma 651, L. 147/13) con criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità (DPR 158/99);
- **Tempo di recupero:** Tempo entro cui un servizio non espletato può essere effettuato senza discontinuità effettiva per l'utente;
- **TITR:** Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF);
- **Utente:** Persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** Immobile o area soggetta a tariffazione (Art. 2, comma 1, lettera c), D.M. 20 aprile 2017);
- **Variazione del servizio:** Modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa, incluse le fattispecie dell'articolo 238, comma 10, D.Lgs. 152/06;

10. Validità e aggiornamenti della Carta di Qualità del servizio rifiuti

La presente Carta della Qualità del servizio rifiuti è conforme al TQRIF e redatta secondo lo schema approvato dall'ETC, **SRR – Catania Provincia Nord**. Tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o dei singoli servizi) sono tenuti a rispettare le disposizioni per gli utenti domestici e non domestici.

Questa carta di qualità ha validità pluriennale con aggiornamento annuale. Qualsiasi modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente (entro 30 giorni) tramite avviso nella sezione trasparenza rifiuti dei gestori, sul sito del Comune e allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta potrà essere aggiornata in base a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative, adozione di standard migliorativi o nuove esigenze di ETC, **SRR – Catania Provincia Nord**, del gestore e dell'utenza.

La Carta, approvata dall'ETC con **Deliberazione** numero **21 del 23/12/2025**, è disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza e nella sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori della gestione, **Comune di Calatabiano**. Le modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva e le nuove regole saranno adottate riducendo al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità e regolarità sono validi in condizioni di normale esercizio, escludendo eventi straordinari e imprevedibili indipendenti dalla volontà dei gestori operanti nell'ambito tariffario relativo al **Comune di Calatabiano**.

***Società di Regolamentazione dei Rifiuti* Catania Provincia Nord**

(Ente Territorialmente Competente)

Data: 23/12/2025

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Fiumefreddo di Sicilia

GESTORE TRU
Comune di Fiumefreddo di Sicilia

GESTORE RT e SL
Ecolandia S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Fiumefreddo di Sicilia 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l. 11
SERVIZI PREVISTI 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Fiumefreddo di Sicilia 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l. 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Fiumefreddo di Sicilia 15
MODALITÀ DI PRELIEVO 16
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 16
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 17
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 18
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 18
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 18
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 18
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 18
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 18
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 19
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 20
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 20
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 20
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 20
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 20
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 21
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 21
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 21

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 21
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 22
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 22
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 22
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 23
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 23
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 23
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 24
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 25
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 25
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 26
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 26
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 26
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE 27
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 28
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 34

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **2** del **10/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l.

- Le conoscenze tecniche, la professionalità dei propri operatori e l'impiego di attrezzature d'avanguardia sono i punti di forza dell'Azienda, che opera nel rispetto dell'ambiente, delle disposizioni di legge e dei requisiti di efficienza richiesti dal mercato e da tutti gli utenti.
  Costituisce primario obiettivo lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti sul territorio nazionale.
  I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.
  L'obiettivo primario che l'Azienda si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti e quindi dell'Ente comunale.
  In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.
  La Carta dei servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'Azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle sedi periferiche (Cantieri), nonché della sede centrale.
  Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per l'Azienda un obiettivo prioritario.
  Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.La Carta dei servizi di Igiene Ambientale è quindi rivolta a tutti i cittadini e le utenze interessati dal nostro servizio, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.
  Nella Carta della qualità sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.
  A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, l'Azienda
  si impegna al rispetto ed al mantenimento delle certificazioni secondo le norme internazionali ISO 9001, ISO 14001 ed ISO 45001.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Comune di Milo
Comune di Nicolosi
Comune di Pedara
Comune di Ragalna
Comune di Sant'Alfio
Comune di Sant'agata Li Battiati
Comune di Tremestieri Etneo
Comune di Zafferana Etnea
Comune di Tortorici
Comune di Giardini Naxos

Comune di Piedimonte
Comune di Mascali

Comune di Calatabiano

Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Comune di Santa Venerina

Comune di Linguaglossa

Comune di Monreale

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Sterrantino Santo**
Email: **tributi@comune.fiumefreddo-di-sicilia.ct.it**
Indirizzo: **Via Diana,8** - **95013 Fiumefreddo di Sicilia** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **0956858207**
Posta ordinaria: **Via Amendola 12** - **95013 FIUMEFREDDO DI SICILIA** (**CT**)
Email: **tributi@comune.fiumefreddo-di-sicilia.ct.it**
PEC: **protocollopec.comunefiumefreddodisicilia@legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Via Amendola 12** - **95013 Fiumefreddo di Sicilia** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 08:30 alle 11:00
- Mercoledì dalle 08:30 alle 11:00
- Giovedìdalle 16:00 alle 18:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, all'url: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Bruno Rosario**
Email: **ufficiomezzi@ecolandiasrl.it**
Indirizzo: **Via V^ Strada,10** - **95121 Catania** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/**
Numero Verde: **800596677**
Altro recapito telefonico: **0957139989**
Posta ordinaria: **VIA V? STRADA,10** - **95121 CATANIA** (**CT**)
Email: **info@ecolandiasrl.it**
PEC: **ecolandiasrl@open.legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **VIA V? STRADA,10** - **95121 CATANIA** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Ecolandia S.r.l.**, all'url: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Via Amendola 12** - **95013**, **FIUMEFREDDO DI SICILIA** (**CT**), via e-mail **tributi@comune.fiumefreddo-di-sicilia.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Amendola 12** - **95013**, **Fiumefreddo di Sicilia** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta,

tramite e-mail **tributi@comune.fiumefreddo-di-sicilia.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **Via Amendola 12** - **95013**, **Fiumefreddo di Sicilia** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Via Amendola 12** - **95013**, **Fiumefreddo di Sicilia** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800596677** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800596677**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

L'Utente concorda la data del ritiro gratuito del RAEE presso il domicilio, in seguito, nella giornata stabilita l'operatore logistico specializzato effettuerà il ritiro dei RAEE che verranno smaltiti in impianti autorizzati.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **segreteria@ecolandiasrl.it** o telefonicamente al seguente numero **800596677**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Ecolandia S.r.l.**.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecolandiasrl.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA V? STRADA,10** - **95121**, **CATANIA** (**CT**) e online all'indirizzo **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/** o tramite il servizio telefonico **800596677**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Ecolandia S.r.l.: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Ecolandia S.r.l.: **https://fiumefreddodisicilia.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Ecolandia S.r.l.: **800596699**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

Ecolandia S.r.l.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la Ecolandia srl ha predisposto:

Un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile **800596699**

Di seguito un elenco dei servizi che offre la Ecolandia srl:

- Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Raccolta rifiuti indifferenziati;
- Raccolta rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta ingombranti;
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani;
- Raccolta differenziata del vetro;
- Raccolta differenziata della plastica;
- Raccolta differenziata della carta e dei cartoni;
- Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde);
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido);
- Raccolta differenziata cassette in legno e plastica;
- Servizi di spazzamento e pulizia stradale, sia manuale che meccanizzato;

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **7** del **24/05/2024**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Fiumefreddo di Sicilia**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Giarre

GESTORE TRU
Comune di Giarre

GESTORE RT e SL
IGM rifiuti industriali S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Giarre 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: IGM rifiuti industriali S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: IGM rifiuti industriali S.r.l. 11
SERVIZI PREVISTI 12
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Giarre 13
Accesso ai servizi da parte degli utenti 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: IGM rifiuti industriali S.r.l. 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Giarre 14
MODALITÀ DI PRELIEVO 15
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 15
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 16
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 17
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 17
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 17
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 17
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 17
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 17
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 18
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 19
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 19
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 19
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 19
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 19
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 19
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 20
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 20
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 20

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 20
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 21
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 21
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 21
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 21
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 22
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 22
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 22
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 22
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 23
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 24
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 24
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 25
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 25
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 25
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 26
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 32

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Giarre**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Giarre**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **IGM rifiuti industriali S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **16** del **27/06/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Giarre**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **IGM rifiuti industriali S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Giarre

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Giarre**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: IGM rifiuti industriali S.r.l.

Presentazione Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio con indicazioni su:

- Certificazioni adottate (es. certificazioni sulla qualità ambientale, etica ecc.)
- Notizie rinvenibili sul portale della trasparenza

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: IGM rifiuti industriali S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
GIARRE (CT)

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Giarre

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Pistorio Giuseppe**
Email: **giuseppe.pistorio@comune.giarre.ct.it**
Indirizzo: **Via Callipoli,81** - **95014 Giarre** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **ufficio Tari via federico II di Svevia** - **95014 giarre** (**ct**)
Email: **ufficio.tributi3@comune.giarre.ct.it**
PEC: **protocollo.generale@giarrepec.e-etna.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://giarre.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **via federico II di Svevia** - **95014 giarre** (**ct**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedìdalle 16:00 alle 18:00
- Martedì dalle 09:00 alle 12:00
- Mercoledì dalle 09:00 alle 12:00
- Giovedìdalle 16:00 alle 18:00
- Venerdì dalle 09:00 alle 12:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Giarre**, all'url: **https://giarre.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: IGM rifiuti industriali S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **-**
Email: **a@a**
Indirizzo: **V.le Montedoro,18** - **96100 Siracusa** (**SR**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://giarre.raccolta-differenziata.it/**
Numero Verde: **800700999**
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **VIALE MONTEDORO 18** - **96100 SIRACUSA** (**SR**)
Email: **info@differenziamogiarre.it**
PEC: **igm.rifiutiind@gruppoigm.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://giarre.raccolta-differenziata.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **VICO PLATANO, SNC - presso AUTOPARCO COMUNALE** - **95014 GIARRE** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **IGM rifiuti industriali S.r.l.**, all'url: **https://giarre.raccolta-differenziata.it/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Giarre

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica

    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Giarre** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **ufficio Tari via federico II di Svevia** - **95014**, **giarre** (**ct**), via e-mail **ufficio.tributi3@comune.giarre.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **via federico II di Svevia** - **95014**, **giarre** (**ct**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://giarre.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Giarre**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **ufficio.tributi3@comune.giarre.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **via federico II di Svevia** - **95014**, **giarre** (**ct**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito

modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://giarre.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Giarre**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://giarre.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Giarre**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **via federico II di Svevia** - **95014**, **giarre** (**ct**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Giarre**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **IGM rifiuti industriali S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800700999** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800700999**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **IGM rifiuti industriali S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **4 ritiri mensili** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

1)RAEE

2)POTATURA.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **igmrif@igmgroup.it** o telefonicamente al seguente numero **800700999**, ovvero presso **VICO PLATANO, SNC - presso AUTOPARCO COMUNALE** - **95014**, **GIARRE** (**CT**).

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@differenziamogiarre.it**, mediante sportello fisico sito in **VIALE MONTEDORO 18 - 96100**, **SIRACUSA** (**SR**) e online all'indirizzo **https://giarre.raccolta-differenziata.it/** o tramite il servizio telefonico **800700999**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://giarre.raccolta-differenziata.it/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
IGM rifiuti industriali S.r.l.: **https://giarre.raccolta-differenziata.it/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
IGM rifiuti industriali S.r.l.: **https://giarre.raccolta-differenziata.it/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
IGM rifiuti industriali S.r.l.: **800700999**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **5** del **10/01/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Giarre**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Giarre**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Linguaglossa

GESTORE TRU
Comune di Linguaglossa

GESTORE RT e SL
Ecolandia S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Linguaglossa 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l. 11
SERVIZI PREVISTI 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Linguaglossa 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l. 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Linguaglossa 15
MODALITÀ DI PRELIEVO 16
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 16
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 16
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 18
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 18
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 18
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 18
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 18
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 18
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 19
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 20
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 20
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 20
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) ... 20
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 20
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 21
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 21
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 21

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 21
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 22
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 22
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 22
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 23
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 23
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 23
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 24
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 25
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 25
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 26
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 26
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 26
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE 27
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 28
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 34

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Linguaglossa**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Linguaglossa**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **6** del **10/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Linguaglossa**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Linguaglossa

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Linguaglossa**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l.

- Le conoscenze tecniche, la professionalità dei propri operatori e l'impiego di attrezzature d'avanguardia sono i punti di forza dell'Azienda, che opera nel rispetto dell'ambiente, delle disposizioni di legge e dei requisiti di efficienza richiesti dal mercato e da tutti gli utenti.
  Costituisce primario obiettivo lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti sul territorio nazionale.
  I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.
  L'obiettivo primario che l'Azienda si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti e quindi dell'Ente comunale.
  In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.
  La Carta dei servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'Azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle sedi periferiche (Cantieri), nonché della sede centrale.
  Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per l'Azienda un obiettivo prioritario.
  Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.La Carta dei servizi di Igiene Ambientale è quindi rivolta a tutti i cittadini e le utenze interessati dal nostro servizio, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.
  Nella Carta della qualità sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.
  A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, l'Azienda
  si impegna al rispetto ed al mantenimento delle certificazioni secondo le norme internazionali ISO 9001, ISO 14001 ed ISO 45001.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Comune di Milo
Comune di Nicolosi
Comune di Pedara
Comune di Ragalna
Comune di Sant'Alfio
Comune di Sant'agata Li Battiati
Comune di Tremestieri Etneo
Comune di Zafferana Etnea
Comune di Tortorici
Comune di Giardini Naxos

Comune di Piedimonte
Comune di Mascali

Comune di Calatabiano

Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Comune di Santa Venerina

Comune di Linguaglossa

Comune di Monreale

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Linguaglossa

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Salvatore Manto**
Email: **ragioneria@comune.linguaglossa.ct.it**
Indirizzo: **Piazza Municipio,23** - **95015 Linguaglossa** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **0957777225**
Posta ordinaria: **Piazza Municipio 23** - **95015 Linguaglossa** (**CT**)
Email: **tributi@comune.linguaglossa.ct.it**
PEC: **comune.linguaglossa@pec.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Piazza Municipio 23** - **95015 Linguaglossa** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 12:00
- Martedì dalle 09:00 alle 12:00
- Mercoledì dalle 09:00 alle 12:00
- Giovedì dalle 09:00 alle 12:00 - dalle 15:30 alle 17:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 12:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Linguaglossa**, all'url: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Bruno Rosario**
Email: **ufficiomezzi@ecolandiasrl.it**
Indirizzo: **Via V^ Strada,10** - **95121 Catania** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/**
Numero Verde: **800596677**
Altro recapito telefonico: **0957139989**
Posta ordinaria: **VIA V? STRADA,10** - **95121 CATANIA** (**CT**)
Email: **info@ecolandiasrl.it**
PEC: **ecolandiasrl@open.legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **VIA V? STRADA,10** - **95121 CATANIA** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Ecolandia S.r.l.**, all'url: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Linguaglossa

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Posta ordinaria

    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Numeri telefonici
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Numeri telefonici
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO
La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Linguaglossa** è:
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)
Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è

quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Piazza Municipio 23 - 95015**, **Linguaglossa** (**CT**), via e-mail **tributi@comune.linguaglossa.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **Piazza Municipio 23 - 95015**, **Linguaglossa** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Linguaglossa**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi@comune.linguaglossa.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **Piazza Municipio 23** -

95015, **Linguaglossa** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Linguaglossa**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Linguaglossa**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Piazza Municipio 23** - **95015**, **Linguaglossa** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Linguaglossa**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800596677** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800596677**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

L'Utente concorda la data del ritiro gratuito del RAEE presso il domicilio, in seguito, nella giornata stabilita l'operatore logistico specializzato effettuerà il ritiro dei RAEE che verranno smaltiti in impianti autorizzati.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **segreteria@ecolandiasrl.it** o telefonicamente al seguente numero **800596677**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Ecolandia S.r.l.**.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecolandiasrl.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA V? STRADA,10 - 95121**, **CATANIA** (**CT**) e online all'indirizzo **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/** o tramite il servizio telefonico **800596677**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Ecolandia S.r.l.: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Ecolandia S.r.l.: **https://linguaglossa.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Ecolandia S.r.l.: **800596699**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

Ecolandia S.r.l.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la Ecolandia srl ha predisposto:

Un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile **800596699**

Di seguito un elenco dei servizi che offre la Ecolandia srl:

- Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Raccolta rifiuti indifferenziati;
- Raccolta rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta ingombranti;
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani;
- Raccolta differenziata del vetro;
- Raccolta differenziata della plastica;
- Raccolta differenziata della carta e dei cartoni;
- Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde);
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido);
- Raccolta differenziata cassette in legno e plastica;
- Servizi di spazzamento e pulizia stradale, sia manuale che meccanizzato;
- Gestione dei cestini stradali;
- Raccolta foglie, pulizia parchi e giardini ed elementi di arredo urbano;
- Aree Ecologiche, gestione e movimentazione cassoni;
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **9** del **24/05/2024**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Linguaglossa**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Linguaglossa**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Maletto

GESTORE TRU
Comune di Maletto

GESTORE RT e SL
ECO.CAR S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Maletto 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: ECO.CAR S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: ECO.CAR S.r.l. 11
SERVIZI PREVISTI 12
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Maletto 13
Accesso ai servizi da parte degli utenti 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: ECO.CAR S.r.l. 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Maletto 14
MODALITÀ DI PRELIEVO 16
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 16
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 16
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 17
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 17
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 17
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 17
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 17
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 17
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 18
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 19
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 19
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 19
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 19
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 19
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 19
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 20
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 20
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 20

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 20
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 21
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 21
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 21
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 21
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 22
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 22
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 22
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 22
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 23
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 24
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 24
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 25
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 25
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 25
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 26
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 32

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Maletto**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Maletto**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **ECO.CAR S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **5** del **10/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Maletto**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **ECO.CAR S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Maletto

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Maletto**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: ECO.CAR S.r.l.

Ecocar srl è stata costituita il 26/09/2002. È una società con un'esperienza decennale nel campo dei servizi ambientali e con una ulteriore e particolare specializzazione nei mezzi d'opera a supporto dei servizi di igiene urbana. Infatti presso la sede operativa, sita in Via Pontina Vecchia Km. 32,900 a Pomezia (RM), si eseguono direttamente costruzione, modifica, trasformazione e riparazione di automezzi, vetture e attrezzature, ivi compresi compattatori, autocarri scarrabili, spazzatrici compatte e stradali, macchine lavastrade, veicoli a vasca semplice e compattante, gru idrauliche, ribaltabili, ecc.
Attraverso la Divisione Ambiente, la Ecocar srl opera nell'intero ciclo dei rifiuti, occupandosi di servizi integrati di igiene urbana con particolare attenzione al ciclo dei rifiuti e ai servizi di pulizia delle aree pubbliche, ivi compresi spazzamenti, lavaggi, interventi di mantenimento e ripristino del decoro urbano, interventi di bonifica e ripristino ambientale. La Ecocar srl è iscritta all'albo degli autotrasportatori della Provincia di Roma dal 07/10/2007 col numero 453. È iscritta all'Albo Nazionale gestori Ambientali – sezione regionale del Lazio (numero iscrizione 01050, provvedimento di iscrizione prot. 4878/2008 del 13/05/2008) per le categorie 1 classe B, 4 classe C, 5 classe E; 8 classe C, 9 classe E e 10 classe B-D.
Ecocar possiede, per le attività EA 29-39, le certificazioni conformi alle norme:
- ISO 9001:2015 con Certificato n. QMS-04207454-20, emissione 29/04/2022
- ISO 14001:2015 - Certificato n. EMS 05127496-20, emissione 09/07/2021
- ISO 45001:2018 – Certificato n. OMS 04207453-20, emissione corrente 29/06/2020
- SA 8000:2014 – Certificato n. 288ITSA, emissione corrente 10/04/2020

L'azienda si è adeguata ed ottempera con regolarità a tutte le normative vigenti in materia di previdenza ed assicurazione ed ha effettuato tutte le azioni e predisposto tutta la documentazione relative alla sicurezza secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81 del 09.04.2008 e s.m.i..

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: ECO.CAR S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
comune di Maletto

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Maletto

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Imbrogiano Maria**
Email: **ufficiotributi@comune.maletto.ct.it**
Indirizzo: **Via Umberto** - **95035 Maletto** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: **0957720646**
Altro recapito telefonico: **0957720600**
Posta ordinaria: **Via Umberto n. 1A** - **95035 Maletto** (**CT**)
Email: **ufficiotributi@comune.maletto.ct.it**
PEC: **protocollo_generale@malettopec.e-etna.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://maletto.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Via A. Diaz n. 45** - **95035 Maletto** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 10:00 alle 13:00
- Mercoledì dalle 10:00 alle 13:00
- Giovedìdalle 16:00 alle 18:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Maletto**, all'url: **https://maletto.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: ECO.CAR S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Diana Benedetto**
Email: **d.diana@ecocarcatania.it**
Indirizzo: **Via dei Sicani,2** - **04100 Latina** (**LT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://www.facebook.com/ecocarprovincianordcatania**
Numero Verde: **800 328550**
Altro recapito telefonico: **0697246039**
Posta ordinaria: **via Giovanni Agnelli 8 - Blocco Palma I Zona Industriale** - **95100 Catania** (**CT**)
Email: **info@ecocarcatania.it**
PEC: **ecocar@pec.ecocarcatania.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://srrcatanianord.trasparenzarifiuti.it/argomento-rt/carta-qualita-servizio-rt/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **viale Aldo Moro snc** - **95035 Maletto** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 07:00 alle 12:00
- Martedì dalle 07:00 alle 12:00
- Mercoledì dalle 07:00 alle 12:00
- Giovedì dalle 07:00 alle 12:00
- Venerdì dalle 07:00 alle 12:00
- Sabato dalle 07:00 alle 12:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **ECO.CAR S.r.l.**, all'url: **https://srrcatanianord.trasparenzarifiuti.it/argomento-rt/carta-qualita-servizio-rt/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Maletto

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell’Ente
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica

- Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO
La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Maletto** è:
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)
Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Via Umberto n. 1A - 95035**, **Maletto** (**CT**), via e-mail **ufficiotributi@comune.maletto.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **Via A. Diaz n. 45 - 95035**, **Maletto** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://maletto.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Maletto**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **ufficiotributi@comune.maletto.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **Via A. Diaz n. 45 - 95035**, **Maletto** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://maletto.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Maletto**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://maletto.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Maletto**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Via A. Diaz n. 45** - **95035**, **Maletto** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Tariffe e rapporto con gli utenti: **0957720646**

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Maletto**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **ECO.CAR S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800 328550** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800 328550**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **ECO.CAR S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche di dimensioni medie/grandi

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **ecocar@gruppoeco.it** o telefonicamente al seguente numero **800 328550**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **ECO.CAR S.r.l.**.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecocarcatania.it**, mediante sportello fisico sito in **via Giovanni Agnelli 8 - Blocco Palma I Zona Industriale** - **95100**, **Catania** (**CT**) e online all'indirizzo **https://www.facebook.com/ecocarprovincianordcatania** o tramite il servizio telefonico **800 328550**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://srrcatanianord.trasparenzarifiuti.it/argomento-rt/carta-qualita-servizio-rt/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
ECO.CAR S.r.l.: **https://srrcatanianord.trasparenzarifiuti.it/argomento-rt/carta-qualita-servizio-rt/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
ECO.CAR S.r.l.: **https://srrcatanianord.trasparenzarifiuti.it/argomento-rt/carta-qualita-servizio-rt/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
ECO.CAR S.r.l.: ----------

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **24** del **29/09/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Maletto**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Maletto**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Mascali

GESTORE TRU
Comune di Mascali

GESTORE RT e SL
Ecolandia S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Mascali 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 10
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l. 12
SERVIZI PREVISTI 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Mascali 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l. 16
Accesso ai servizi da parte degli utenti 16
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Mascali 16
MODALITÀ DI PRELIEVO 17
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 17
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 18
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 19
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 19
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 19
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 19
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 19
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 19
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 20
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 21
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 21
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 21
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 21
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 21
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 22
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 22
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 22

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 22
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 22
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 23
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 23
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 23
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 23
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 24
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 24
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 24
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 25
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 25
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 26
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 26
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 27
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 27
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 27
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE 28
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 29
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 35

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Mascali**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Mascali**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **12** del **07/06/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Mascali**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Mascali

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Mascali**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l.

- Le conoscenze tecniche, la professionalità dei propri operatori e l'impiego di attrezzature
d'avanguardia sono i punti di forza dell'Azienda, che opera nel rispetto dell'ambiente, delle
disposizioni di legge e dei requisiti di efficienza richiesti dal mercato e da tutti gli utenti.
Costituisce primario obiettivo lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti sul territorio nazionale.
I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio
e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.
L'obiettivo primario che l'Azienda si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei
Clienti e quindi dell'Ente comunale.
In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della
qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno a svolgere le proprie attività
secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.
La Carta dei servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'Azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle sedi periferiche (Cantieri),
nonché della sede centrale.
Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di
qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della
qualità del servizio reso che costituisce per l'Azienda un obiettivo prioritario.
Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori
possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il
sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.La Carta dei
servizi di Igiene Ambientale è quindi rivolta a tutti i cittadini e le utenze interessati dal nostro
servizio, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.
Nella Carta della qualità sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di

qualità specifici e generali che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.
A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, l'Azienda
si impegna al rispetto ed al mantenimento delle certificazioni secondo le norme internazionali
ISO 9001, ISO 14001 ed ISO 45001.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Comune di Milo
Comune di Nicolosi
Comune di Pedara
Comune di Ragalna
Comune di Sant'Alfio
Comune di Sant'agata Li Battiati
Comune di Tremestieri Etneo
Comune di Zafferana Etnea
Comune di Tortorici
Comune di Giardini Naxos

Comune di Piedimonte
Comune di Mascali

Comune di Calatabiano

Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Comune di Santa Venerina

Comune di Linguaglossa

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Mascali

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Cataldo La Ferrera**
Email: **tributi@comune.mascali.ct.it**
Indirizzo: **Piazza Duomo** - **95016 Mascali** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **0957709160**
Posta ordinaria: **COMUNE DI MASCALI - PIAZZA DUOMO SNC** - **95016 MASCALI** (**CT**)
Email: **tributi@comune.mascali.ct.it**
PEC: **protocollo@pec.comune.mascali.ct.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **COMUNE DI MASCALI - PIAZZA DUOMO SNC** - **95016 MASCALI** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Lunedìdalle 15:15 alle 17:00
- Giovedì dalle 09:15 alle 12:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Mascali**, all'url: **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Bruno Rosario**
Email: **ufficiomezzi@ecolandiasrl.it**
Indirizzo: **Via V^ Strada,10** - **95121 Catania** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: **800596677**
Altro recapito telefonico: **0957139989**
Posta ordinaria: **Via Quinta Strada, 10** - **95121 Catania** (**CT**)
Email: **info@ecolandiasrl.it**
PEC: **ecolandiasrl@open.legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Via Quinta Strada, 10** - **95121 Catania** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Ecolandia S.r.l.**, all'url: **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Mascali

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio

    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Mascali** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **COMUNE DI MASCALI - PIAZZA DUOMO SNC** - **95016**, **MASCALI** (**CT**), via e-mail **tributi@comune.mascali.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **COMUNE DI MASCALI - PIAZZA DUOMO SNC** - **95016**, **MASCALI** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Mascali**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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.

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi@comune.mascali.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **COMUNE DI MASCALI - PIAZZA DUOMO SNC** - **95016**, **MASCALI** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Mascali**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Mascali**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **COMUNE DI MASCALI - PIAZZA DUOMO SNC** - **95016**, **MASCALI** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Mascali**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800596677** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800596677**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

L'Utente concorda la data del ritiro gratuito del RAEE presso il domicilio, in seguito, nella giornata stabilita l'operatore logistico specializzato effettuerà il ritiro dei RAEE che verranno smaltiti in impianti autorizzati.

Nella Gestione, **Comune di Mascali**, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **segreteria@ecolandiasrl.it** o telefonicamente al seguente numero **800596677**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Ecolandia S.r.l.**.

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecolandiasrl.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Quinta Strada, 10** - **95121**, **Catania** (**CT**) e online all'indirizzo ---------- o tramite il servizio telefonico **800596677**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://mascali.trasparenzarifiuti.it/rt/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Ecolandia S.r.l.: **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/sl/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Ecolandia S.r.l.: **https://mascali.trasparenzarifiuti.it/sl/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Ecolandia S.r.l.: **800596699**

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore di impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L’utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

Ecolandia S.r.l.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la Ecolandia srl ha predisposto:

Un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile **800596699**

Di seguito un elenco dei servizi che offre la Ecolandia srl:

• Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
• Raccolta rifiuti indifferenziati;
• Raccolta rifiuti urbani pericolosi;
• Raccolta ingombranti;
• Raccolta rifiuti assimilati agli urbani;
• Raccolta differenziata del vetro;
• Raccolta differenziata della plastica;
• Raccolta differenziata della carta e dei cartoni;
• Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde);
• Raccolta differenziata della frazione organica (umido);
• Raccolta differenziata cassette in legno e plastica;
• Servizi di spazzamento e pulizia stradale, sia manuale che meccanizzato;
• Gestione dei cestini stradali;
• Diserbo chimico e meccanico;
• Raccolta foglie, pulizia parchi e giardini ed elementi di arredo urbano;
• Pulizia aree mercatali;
• Pulizia in occasione di fiere, feste e manifestazioni
• Aree Ecologiche, gestione e movimentazione cassoni;
• Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **20** del **04/08/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Mascali**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Mascali**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Piedimonte Etneo

GESTORE TRU
Comune di Piedimonte Etneo

GESTORE RT e SL
Ecolandia S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Piedimonte Etneo 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 10
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l. 12
SERVIZI PREVISTI 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Piedimonte Etneo 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l. 16
Accesso ai servizi da parte degli utenti 16
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Piedimonte Etneo 16
MODALITÀ DI PRELIEVO 17
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 18
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 18
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 19
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 19
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 19
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 19
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 19
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 19
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 20
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 21
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 21
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 21
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 21
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 21
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 22
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 22
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 22

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 22
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 22
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 23
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 23
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 23
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 23
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 24
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 24
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 24
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 25
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 25
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 26
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 26
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 27
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 27
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 27
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE 28
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 29
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 35

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Piedimonte Etneo**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **8** del **25/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Piedimonte Etneo

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l.

- Le conoscenze tecniche, la professionalità dei propri operatori e l'impiego di attrezzature
d'avanguardia sono i punti di forza dell'Azienda, che opera nel rispetto dell'ambiente, delle
disposizioni di legge e dei requisiti di efficienza richiesti dal mercato e da tutti gli utenti.
Costituisce primario obiettivo lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti sul territorio nazionale.
I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio
e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.
L'obiettivo primario che l'Azienda si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei
Clienti e quindi dell'Ente comunale.
In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della
qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno a svolgere le proprie attività
secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.
La Carta dei servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'Azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle sedi periferiche (Cantieri),
nonché della sede centrale.
Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di
qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della
qualità del servizio reso che costituisce per l'Azienda un obiettivo prioritario.
Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori
possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il
sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.La Carta dei
servizi di Igiene Ambientale è quindi rivolta a tutti i cittadini e le utenze interessati dal nostro
servizio, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.
Nella Carta della qualità sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di

qualità specifici e generali che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.
A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, l'Azienda
si impegna al rispetto ed al mantenimento delle certificazioni secondo le norme internazionali
ISO 9001, ISO 14001 ed ISO 45001.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Comune di Milo
Comune di Nicolosi
Comune di Pedara
Comune di Ragalna
Comune di Sant'Alfio
Comune di Sant'agata Li Battiati
Comune di Tremestieri Etneo
Comune di Zafferana Etnea
Comune di Tortorici
Comune di Giardini Naxos

Comune di Piedimonte
Comune di Mascali

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Piedimonte Etneo

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Panebianco Carmela**
Email: **tributi.piedimonte@gmail.com**
Indirizzo: **Via Vittorio Emanuele II,34** - **95017 Piedimonte Etneo** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **095644500**
Posta ordinaria: **CORSO VITTORIO EMANUELE II, N 34** - **95017 Piedimonte Etneo** (**ct**)
Email: **tributi.piedimonte@gmail.com**
PEC: **protocollo.generale@piedimontepec.e-etna.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **CORSO VITTORIO EMANUELE II, N 34** - **95017 Piedimonte Etneo** (**ct**).

Orari e giornate di apertura:

- Martedìdalle 15:30 alle 17:30
- Giovedì dalle 09:30 alle 12:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Piedimonte Etneo**, all'url: **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Bruno Rosario**
Email: **ufficiomezzi@ecolandiasrl.it**
Indirizzo: **Via V^ Strada,10** - **95121 Catania** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: **800596677**
Altro recapito telefonico: **0957139989**
Posta ordinaria: **Via Quinta Strada, 10** - **95121 Catania** (**CT**)
Email: **info@ecolandiasrl.it**
PEC: **ecolandiasrl@open.legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Via Quinta Strada, 10** - **95121 Catania** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 08:30 alle 11:00
- Mercoledì dalle 08:30 alle 11:00
- Giovedìdalle 16:00 alle 18:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Ecolandia S.r.l.**, all'url: **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Piedimonte Etneo

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell’Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Piedimonte Etneo** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **CORSO VITTORIO EMANUELE II, N 34** - **95017**, **Piedimonte Etneo** (**ct**), via e-mail **tributi.piedimonte@gmail.com**, mediante sportello fisico sito in **CORSO VITTORIO EMANUELE II, N 34** - **95017**, **Piedimonte Etneo** (**ct**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Piedimonte Etneo**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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.

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi.piedimonte@gmail.com** o mediante sportello fisico sito in **CORSO VITTORIO EMANUELE II, N 34** - **95017**, **Piedimonte Etneo** (**ct**) o sportello online all'indirizzo ----------,

compilando l’apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Piedimonte Etneo**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, ha l’obbligo di inviare all’utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Piedimonte Etneo**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **CORSO VITTORIO EMANUELE II, N 34** - **95017**, **Piedimonte Etneo** (**ct**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Piedimonte Etneo**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800596677** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800596677**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

L'Utente concorda la data del ritiro gratuito del RAEE presso il domicilio, in seguito, nella giornata stabilita l'operatore logistico specializzato effettuerà il ritiro dei RAEE che verranno smaltiti in impianti autorizzati.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **segreteria@ecolandiasrl.it** o telefonicamente al seguente numero **800596677**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Ecolandia S.r.l.**.

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecolandiasrl.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Quinta Strada, 10** - **95121**, **Catania** (**CT**) e online all'indirizzo ---------- o tramite il servizio telefonico **800596677**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/rt/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Ecolandia S.r.l.: **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/sl/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Ecolandia S.r.l.: **https://piedimonteetneo.trasparenzarifiuti.it/sl/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Ecolandia S.r.l.: **800596677**

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore di impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L’utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

Ecolandia S.r.l.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la Ecolandia srl ha predisposto:

Un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile 800596699

Di seguito un elenco dei servizi che offre la Ecolandia srl:

- Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Raccolta rifiuti indifferenziati;
- Raccolta rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta ingombranti;
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani;
- Raccolta differenziata del vetro;
- Raccolta differenziata della plastica;
- Raccolta differenziata della carta e dei cartoni;
- Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde);
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido);
- Raccolta differenziata cassette in legno e plastica;
- Servizi di spazzamento e pulizia stradale, sia manuale che meccanizzato;
- Gestione dei cestini stradali;
- Diserbo chimico e meccanico;
- Raccolta foglie, pulizia parchi e giardini ed elementi di arredo urbano;
- Pulizia aree mercatali;
- Pulizia in occasione di fiere, feste e manifestazioni
- Aree Ecologiche, gestione e movimentazione cassoni;
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **6** del **08/02/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Piedimonte Etneo**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Piedimonte Etneo**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Randazzo

GESTORE TRU
Comune di Randazzo

GESTORE RT e SL
ECO.CAR S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Randazzo 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: ECO.CAR S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: ECO.CAR S.r.l. 11
SERVIZI PREVISTI 12
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Randazzo 13
Accesso ai servizi da parte degli utenti 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: ECO.CAR S.r.l. 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Randazzo 14
MODALITÀ DI PRELIEVO 15
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 16
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 16
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 17
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 17
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 17
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 17
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 17
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 17
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 18
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 19
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 19
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 19
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 19
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 19
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 19
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 20
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 20
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 20

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 20
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 21
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 21
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 21
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 21
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 22
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 22
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 22
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 22
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 23
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 24
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 24
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 25
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 25
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 25
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 26
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 32

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Randazzo**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Randazzo**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **ECO.CAR S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **14** del **13/06/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Randazzo**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **ECO.CAR S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Randazzo

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Randazzo**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: ECO.CAR S.r.l.

Ecocar srl è stata costituita il 26/09/2002. È una società con un'esperienza decennale nel campo dei servizi ambientali e con una ulteriore e particolare specializzazione nei mezzi d'opera a supporto dei servizi di igiene urbana. Infatti presso la sede operativa, sita in Via Pontina Vecchia Km. 32,900 a Pomezia (RM), si eseguono direttamente costruzione, modifica, trasformazione e riparazione di automezzi, vetture e attrezzature, ivi compresi compattatori, autocarri scarrabili, spazzatrici compatte e stradali, macchine lavastrade, veicoli a vasca semplice e compattante, gru idrauliche, ribaltabili, ecc.
Attraverso la Divisione Ambiente, la Ecocar srl opera nell'intero ciclo dei rifiuti, occupandosi di servizi integrati di igiene urbana con particolare attenzione al ciclo dei rifiuti e ai servizi di pulizia delle aree pubbliche, ivi compresi spazzamenti, lavaggi, interventi di mantenimento e ripristino del decoro urbano, interventi di bonifica e ripristino ambientale. La Ecocar srl è iscritta all'albo degli autotrasportatori della Provincia di Roma dal 07/10/2007 col numero 453. È iscritta all'Albo Nazionale gestori Ambientali – sezione regionale del Lazio (numero iscrizione 01050, provvedimento di iscrizione prot. 4878/2008 del 13/05/2008) per le categorie 1 classe B, 4 classe C, 5 classe E; 8 classe C, 9 classe E e 10 classe B-D.
Ecocar possiede, per le attività EA 29-39, le certificazioni conformi alle norme:
- ISO 9001:2015 con Certificato n. QMS-04207454-20, emissione 29/04/2022
- ISO 14001:2015 - Certificato n. EMS 05127496-20, emissione 09/07/2021
- ISO 45001:2018 – Certificato n. OMS 04207453-20, emissione corrente 29/06/2020
- SA 8000:2014 – Certificato n. 288ITSA, emissione corrente 10/04/2020

L'azienda si è adeguata ed ottempera con regolarità a tutte le normative vigenti in materia di previdenza ed assicurazione ed ha effettuato tutte le azioni e predisposto tutta la documentazione relative alla sicurezza secondo quanto previsto dal Decreto Legislativo n. 81 del 09.04.2008 e s.m.i..

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: ECO.CAR S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Comune di Randazzo

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Randazzo

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Proietto Paola**
Email: **paolapro968@gmail.com**
Indirizzo: **Piazza Municipio** - **95036 Randazzo** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **0957990011**
Posta ordinaria: **p.zza municipio n. 1** - **95036 Randazzo** (**ct**)
Email: **economo@comune.randazzo.ct.it**
PEC: **protocollo_generale@randazzopec.e-etna.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **p.zza municipio n. 1** - **95036 randazzo** (**ct**).

Orari e giornate di apertura:

- Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 16:00 alle 18:00
- Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 16:00 alle 18:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Randazzo**, all'url: **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: ECO.CAR S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Diana Benedetto**
Email: **d.diana@ecocarcatania.it**
Indirizzo: **Via dei Sicani,2** - **04100 Latina** (**LT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://www.facebook.com/ecocarprovincianordcatania**
Numero Verde: **800 328550**
Altro recapito telefonico: **0697246039**
Posta ordinaria: **via Giovanni Agnelli 8** - **95100 Catania** (**CT**)
Email: **info@ecocarcatania.it**
PEC: **ecocar@pec.ecocarcatania.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **via Caporale Castiglione** - **95036 Randazzo** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 07:30 alle 13:00
- Martedì dalle 07:30 alle 13:00
- Mercoledì dalle 07:30 alle 13:00
- Giovedì dalle 07:30 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 17:30
- Venerdì dalle 07:30 alle 13:00
- Sabato dalle 07:30 alle 13:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **ECO.CAR S.r.l.**, all'url: **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Randazzo

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica

    - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Sito web
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Randazzo** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata,

previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **p.zza municipio n. 1 - 95036**, **Randazzo** (**ct**), via e-mail **economo@comune.randazzo.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **p.zza municipio n. 1 - 95036**, **randazzo** (**ct**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Randazzo**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **economo@comune.randazzo.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **p.zza municipio n. 1 - 95036**, **randazzo** (**ct**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**, del gestore TRU, **Comune di Randazzo**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/** del Gestore TRU, **Comune di Randazzo**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **p.zza municipio n. 1** - **95036**, **randazzo** (**ct**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Randazzo**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **ECO.CAR S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800 328550** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800 328550**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **ECO.CAR S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Nella Gestione, **Comune di Randazzo**, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **ecocar@gruppoeco.it** o telefonicamente al seguente numero **800 328550**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **ECO.CAR S.r.l.**.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecocarcatania.it**, mediante sportello fisico sito in **via Giovanni Agnelli 8 - 95100**, **Catania** (**CT**) e online all'indirizzo **https://www.facebook.com/ecocarprovincianordcatania** o tramite il servizio telefonico **800 328550**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
ECO.CAR S.r.l.: **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
ECO.CAR S.r.l.: **https://randazzo.trasparenzarifiuti.it/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
ECO.CAR S.r.l.: **800 328550**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **7** del **15/02/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Randazzo**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Randazzo**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Riposto

GESTORE TRU
Comune di Riposto

GESTORE RT e SL
Impregico

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Riposto 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Impregico 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Impregico 11
SERVIZI PREVISTI 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Riposto 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Impregico 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Riposto 15
MODALITÀ DI PRELIEVO 16
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 16
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 17
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 18
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 18
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 18
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 18
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 18
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 18
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 19
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 20
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 20
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 20
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 20
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 20
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 21
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 21
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 21

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 21
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 22
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 22
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 22
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 23
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 23
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 23
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 24
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 25
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 25
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 26
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 26
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 26
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 27
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 33

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Riposto**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Riposto**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Impregico**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **10** del **30/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Riposto**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Impregico**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Riposto

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Riposto**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Impregico

Presentazione Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio con indicazioni su:

- Certificazioni adottate (es. certificazioni sulla qualità ambientale, etica ecc.)
- Notizie rinvenibili sul portale della trasparenza

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO, RACCOLTA E TRASPORTO ALLO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI DIFFERENZIATI E INDIFFERENZIATI, COMPRESI QUELLI ASSIMILATI ED ALTRI SERVIZI DI IGIENE PUBBLICA ALL'INTERNO DELL'ARO DEL COMUNE DI RIPOSTO - CIG 58486678AF

Precedentemente l'appalto era gestito dall'azienda Tech Servizi srl. In seguito a cessione ramo aziendale, dal 12 Settembre 2022 si è avuto il subentro di Impregico srl.

Data inizio appalto 11.10.2016

Data fine appalto 10.10.2023

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Impregico
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:

- Altofonte
- Campomarino
- Fragagnano
- Giovinazzo
- Guglionesi
- Ispica
- Larino
- Lentini
- Leporano
- Lercara Friddi

- Montecilfone
- Montelongo
- Montemesola
- Montenero di Bisaccia
- Monteparano
- Petacciato
- Porto Cannone
- Riposto
- Rotello
- San Ferdinando
- San Giacomo degli Schiavoni
- San Giuliano di Puglia
- San Pietro Vernotico
- Scicli
- Ururi
- Villabate

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Riposto

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Patti Carmelita**
Email: **tributi@comune.riposto.ct.it**
Indirizzo: **Piazza San pietro** - **95018 Riposto** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **095962111**
Posta ordinaria: **Via Archimede,125** - **95018 Riposto** (**CT**)
Email: **tributi@comune.riposto.ct.it**
PEC: **protocollo@pec.comune.riposto.ct.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://comune.riposto.ct.it/it/page/43503**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Via Archimede,125** - **95018 Riposto** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Martedì dalle 09:00 alle 12:00
- Giovedìdalle 16:00 alle 17:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 12:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Riposto**, all'url: **https://comune.riposto.ct.it/it/page/43503**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Impregico

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **-**
Email: **a@a**
Indirizzo: **Via Angelo Berardi, 8** - **74123 Taranto** (**TA**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://www.impregico.it/contatti/**
Numero Verde: **800195314**
Altro recapito telefonico: **0999877164**
Posta ordinaria: **Via Angelo Berardi 8** - **74123 Taranto** (**TA**)
Email: **info@impregico.it**
PEC: **impregico@pec.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://www.impregico.it/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Via Carmelo Salice SNC** - **95018 Riposto** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Impregico**, all'url: **https://www.impregico.it/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Riposto

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Sito web
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Riposto** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Via Archimede,125** - **95018**, **Riposto** (**CT**), via e-mail **tributi@comune.riposto.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Archimede,125** - **95018**, **Riposto** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://comune.riposto.ct.it/it/page/43503**, del gestore TRU, **Comune di Riposto**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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.

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi@comune.riposto.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **Via Archimede,125** - **95018**, **Riposto** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://comune.riposto.ct.it/it/page/43503**, del gestore

TRU, **Comune di Riposto**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://comune.riposto.ct.it/it/page/43503** del Gestore TRU, **Comune di Riposto**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Via Archimede,125** - **95018**, **Riposto** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Riposto**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Impregico**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800195314** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800195314**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Impregico**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **2 ritiri mensili** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Nella Gestione, **Comune di Riposto**, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **info@impregico.it** o telefonicamente al seguente numero **800195314**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Impregico**.

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@impregico.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Angelo Berardi 8 - 74123**, **Taranto** (**TA**) e online all'indirizzo **https://www.impregico.it/contatti/** o tramite il servizio telefonico **800195314**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://www.impregico.it/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Impregico: **https://www.impregico.it/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Impregico: **https://www.impregico.it/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Impregico: ----------

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore di impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L’utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **16** del **07/07/2023**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Riposto**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Riposto**, di carattere straordinario ed imprevedibile.

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE
Comune di Santa Venerina

GESTORE TRU
Comune di Santa Venerina

GESTORE RT e SL
Ecolandia S.r.l.

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Santa Venerina 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 9
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l. 11
SERVIZI PREVISTI 13
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Santa Venerina 14
Accesso ai servizi da parte degli utenti 14
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l. 15
Accesso ai servizi da parte degli utenti 15
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Santa Venerina 15
MODALITÀ DI PRELIEVO 16
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 17
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 17
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 18
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 18
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 18
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 18
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 18
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 18
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 19
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 20
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 20
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 20
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) ... 20
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 20
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 20
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 21
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 21
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 21

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 21
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 21
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 22
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 22
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 22
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 23
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 23
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 23
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 23
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 24
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 24
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 25
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 25
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 26
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 26
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 26
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE 27
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 28
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 34

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), 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.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di Santa Venerina**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Santa Venerina**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 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;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, con atto **7** del **23/05/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Santa Venerina**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Ecolandia S.r.l.**;

nello schema: **II Livello qualitativo intermedio**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Santa Venerina

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Santa Venerina**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Ecolandia S.r.l.

- Le conoscenze tecniche, la professionalità dei propri operatori e l'impiego di attrezzature d'avanguardia sono i punti di forza dell'Azienda, che opera nel rispetto dell'ambiente, delle disposizioni di legge e dei requisiti di efficienza richiesti dal mercato e da tutti gli utenti.
  Costituisce primario obiettivo lo svolgimento dell'attività nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti sul territorio nazionale.
  I servizi di igiene ambientale sono le attività che riguardano la pulizia della città e del territorio e la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani agli impianti di recupero e/o smaltimento finale.
  L'obiettivo primario che l'Azienda si pone è la qualità dei servizi resi e la soddisfazione dei Clienti e quindi dell'Ente comunale.
  In quest'ottica, la Carta dei Servizi redatta vuole essere un documento di garanzia della qualità dei servizi forniti ai Clienti, rappresentando l'impegno a svolgere le proprie attività secondo fattori di qualità, con le modalità e i tempi adeguati.
  La Carta dei servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente, predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che l'Azienda si impegna a garantire e controllare periodicamente avvalendosi delle sedi periferiche (Cantieri), nonché della sede centrale.
  Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per l'Azienda un obiettivo prioritario.
  Inoltre la Carta dei servizi ha lo scopo di far evolvere la figura dell'utente dandogli maggiori possibilità di informazione, di preparazione alla difesa dei propri diritti, di integrazione con il sistema e non ultimo serve al potenziamento delle politiche per il consumatore.La Carta dei servizi di Igiene Ambientale è quindi rivolta a tutti i cittadini e le utenze interessati dal nostro servizio, con lo scopo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità dei servizi.
  Nella Carta della qualità sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi e i livelli di qualità specifici e generali che l'Azienda si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente.
  A conferma dell'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio fornito, l'Azienda
  si impegna al rispetto ed al mantenimento delle certificazioni secondo le norme internazionali ISO 9001, ISO 14001 ed ISO 45001.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il 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; inoltre 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 provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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

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

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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Ecolandia S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
Comune di Milo
Comune di Nicolosi
Comune di Pedara
Comune di Ragalna
Comune di Sant'Alfio
Comune di Sant'Agata Li Battiati
Comune di Tremestieri Etneo
Comune di Zafferana Etnea
Comune di Tortorici
Comune di Giardini Naxos

Comune di Piedimonte
Comune di Mascali

Comune di Calatabiano

Comune di Fiumefreddo di Sicilia

Comune di Santa Venerina

Comune di Linguaglossa

Comune di Monreale

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Santa Venerina

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Sapienza Giuseppe**
Email: **sapienzagiuseppe1965@gmail.com**
Indirizzo: **Piazza Regina Elena,7** - **95010 Santa Venerina** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: **0957001111**
Posta ordinaria: **Piazza Regina Elena sn** - **95.10 Santa Venerina** (**CT**)
Email: **tarsu@comune.santavenerina.ct.it**
PEC: **protocollo@pec.comune.santavenerina.ct.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Piazza Regina Elena sn** - **95010 Santa Venerina** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:

- Martedì dalle 09:00 alle 12:00 - dalle 15:30 alle 17:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00
- Giovedì dalle 09:00 alle 12:00 - dalle 15:30 alle 17:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di Santa Venerina**, all'url: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Ecolandia S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Bruno Rosario**
Email: **ufficiomezzi@ecolandiasrl.it**
Indirizzo: **Via V^ Strada,10** - **95121 Catania** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/**
Numero Verde: **800596677**
Altro recapito telefonico: **0957139989**
Posta ordinaria: **VIA V? STRADA,10** - **95121 CATANIA** (**CT**)
Email: **info@ecolandiasrl.it**
PEC: **ecolandiasrl@open.legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **VIA ? STRADA,10** - **95121 CATANIA** (**CT**)

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Martedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Mercoledì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Giovedì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 13:00 - dalle 14:30 alle 18:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Ecolandia S.r.l.**, all'url: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SERVIZI OFFERTI: Comune di Santa Venerina

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio

    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Numeri telefonici
    - Sito web
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Santa Venerina** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate

dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Piazza Regina Elena sn - 95.10**, **Santa Venerina** (**CT**), via e-mail **tarsu@comune.santavenerina.ct.it**, mediante sportello fisico sito in **Piazza Regina Elena sn - 95010**, **Santa Venerina** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it**, del gestore TRU, **Comune di Santa Venerina**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro **30 giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a **5 giorni lavorativi** (senza sopralluogo) ed entro **10 giorni lavorativi** (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tarsu@comune.santavenerina.ct.it** o mediante sportello fisico sito in **Piazza Regina Elena**

sn - **95010**, **Santa Venerina** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it**, del gestore TRU, **Comune di Santa Venerina**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it** del Gestore TRU, **Comune di Santa Venerina**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Piazza Regina Elena sn** - **95010**, **Santa Venerina** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina** invierà risposta scritta entro **30 giorni lavorativi**, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro **30 giorni lavorativi** dell'informazione ed entro **60 giorni lavorativi** per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Santa Venerina**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro **120 giorni lavorativi**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800596677** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800596677**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Ecolandia S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

L'Utente concorda la data del ritiro gratuito del RAEE presso il domicilio, in seguito, nella giornata stabilita l'operatore logistico specializzato effettuerà il ritiro dei RAEE che verranno smaltiti in impianti autorizzati.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **segreteria@ecolandiasrl.it** o telefonicamente al seguente numero **800596677**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Ecolandia S.r.l.**.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@ecolandiasrl.it**, mediante sportello fisico sito in **VIA V? STRADA,10 - 95121**, **CATANIA** (**CT**) e online all'indirizzo **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/** o tramite il servizio telefonico **800596677**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a **10 giorni lavorativi**, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Ecolandia S.r.l.: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Ecolandia S.r.l.: **https://santavenerina.trasparenzarifiuti.it/rt/**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Ecolandia S.r.l.: **800596699**

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

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

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

Ecolandia S.r.l.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la Ecolandia srl ha predisposto:

Un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile **800596699**

Di seguito un elenco dei servizi che offre la Ecolandia srl:

- Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Raccolta rifiuti indifferenziati;
- Raccolta rifiuti urbani pericolosi;
- Raccolta ingombranti;
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani;
- Raccolta differenziata del vetro;
- Raccolta differenziata della plastica;
- Raccolta differenziata della carta e dei cartoni;
- Raccolta differenziata dei rifiuti vegetali (frazione verde);
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido);
- Raccolta differenziata cassette in legno e plastica;
- Servizi di spazzamento e pulizia stradale, sia manuale che meccanizzato;
- Gestione dei cestini stradali;
- Raccolta foglie, pulizia parchi e giardini ed elementi di arredo urbano;
- Aree Ecologiche, gestione e movimentazione cassoni;
- Campagne di sensibilizzazione alla corretta gestione dei rifiuti.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con atto numero **8** del **24/05/2024**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Santa Venerina**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR CATANIA PROVINCIA NORD S.c.P.A.**, che le valuta ed eventualmente le approva.

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 dal gestore 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 appartenenti alla gestione, **Comune di Santa Venerina**, di carattere straordinario ed imprevedibile.