

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

CARTA DELLA QUALITÀ

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

**GESTORE DELL'ATTIVITA' DI
GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO
CON GLI UTENTI:
COMUNE DI BESANO
(VA)**



**GESTORE DELLA
RACCOLTA E DEL
TRASPORTO DEI RIFIUTI E
GESTORE DEL SERVIZIO
SPAZZAMENTO E
LAVAGGIO STRADE
ECO.S.E.I.B. SRL**



In vigore dal 1 gennaio 2023

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lrg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.lva@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

INDICE

SEZIONE I – INTRODUZIONE.....	5
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO	5
2. IL MATERIALE INFORMATIVO	7
3. DATI DEL GESTORE	7
4. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	9
5. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ'	9
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	10
6. EGUAGLIANZA	10
7. IMPARZIALITÀ.....	11
8. CONTINUITÀ - DISSERVIZI	11
9. PARTECIPAZIONE.....	12
10. EFFICIENZA ED EFFICACIA	12
11. EFFICIENZA ED EFFICACIA	12
12. CORTESIA	13
13. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	13
14. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	13
15. PRIVACY.....	14
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI	21
16. PREMESSA.....	21
17. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA	21
18. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	22
19. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	22
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	23
20. PREMESSA.....	23

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



21. INDICATORI DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI (ART. 4 TQRIF).....	23
22. Allegato A) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti (ART. 53 TQRIF)	25
23. TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 8 TQRIF).....	29
24. TEMPO DI RISPOSTA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA (ART. 9 TQRIF).....	29
25. TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE O DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 12 TQRIF).....	30
26. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI (ART. 14 TQRIF).....	30
27. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 15 TQRIF)	31
28. MODALITA' DI GESTIONE DEGLI OBBLIGHI QUALITA' IN CASO DI SERVIZIO NON INTEGRATO (ART. 50 TQRIF)	31
29. TEMPO PER INOLTRO AL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE DEL RECLAMO, OVVERO DELLE RICHIESTE, RICEVUTE DALL'UTENTE (ART. 51 TQRIF).....	33
30. TEMPO PER INOLTRO ALL'UTENTE DELLA RISPOSTA RICEVUTA DAL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 52 TQRIF)	33
31. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (ART. 16 TQRIF).....	34
32. OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 TQRIF).....	34
33. OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ART. 20 TQRIF)	35
34. TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (ART. 21 TQRIF).....	36
35. CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (ART. 22 TQRIF).....	37
36. MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (ART. 28 TQRIF)	39
37. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (ART. 29 TQRIF)	40
38. MODALITA' PER L'OTTENIMENTO DEI SERVIZI DI RITIRO (ART. 30 TQRIF).....	41
39. TEMPO DI RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA (ART. 31 TQRIF).....	42

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



40. MODALITA' PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E LA PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RIPARAZIONE (ART. 32 TQRIF).....	42
41. TEMPO DI INTERVENTO IN CASO DI SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI (ART. 33 TQRIF).....	43
42. TEMPO DI RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. 34 TQRIF)44	
43. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. 39 TQRIF).....	44
44. DIFFUSIONE DEI CONTENITORI DELLA RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITA' NON SOVRA-RIEMPITI (ART. 40 TQRIF)	45
45. TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE (ART. 37 TQRIF).....	46
46. INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. 38 TQRIF)47	
47. DURATA DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. 41 TQRIF)47	
48. TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE (ART. 44 TQRIF).....	48
49. INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 45 TQRIF)	48
50. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 46 TQRIF).....	48
51. TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE (ART. 47 TQRIF).....	49
52. TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO PER PRONTO INTERVENTO (ART. 49 TQRIF).....	50
53. GLOSSARIO.....	51

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

1. La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

2. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente.

3. La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

4. La Carta del servizio in particolare:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



5. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.
- il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
 - il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
 - il regolamento per l'applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.
6. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF);
7. I principali riferimenti normativi sono:
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
 - D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
 - D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
 - Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.la@virgilio.it

www.ecoseibsr.lg.it

pec: ecoseibsr.lg@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

8. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, gli sportelli del gestore ove previsto e sul sito internet del gestore.

9. Schema Regolatorio adottato: **Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.**

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Al fine di agevolare la comprensione e prevedere le modalità di gestione del servizio il gestore, qualora previsto dal contratto di appalto e per i servizi dallo stesso appaltati, mette a disposizione dell'Utente apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti)

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

3. DATI DELLA GESTIONE

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

- a) gestore delle tariffe del servizio di Igiene Urbana ed i rapporti con gli Utenti è:

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

Gestore TARIFFE COMUNE DI BESANO	
Sede	Piazza della Chiesa n. 2 Besano(VA) 21050

- b) gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:
 ECO.S.E.I.B. SRL – capitale sociale € 700.000,00 i.v. – CF – P.IVA 01438530881
 Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018
 Numero verde SEDE ARCISATE : 800 991554
 Telefono SEDE ARCISATE 0332 1570752 - 3346363164
Pronto Intervento 24/24: vedi materiale informativo
 Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://ecoseibsrl.it/>
 Mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it
 Sito web: <https://ecoseibsrl.it/>
 Privacy: <https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/>

Gestore	ECO.S.E.I.B. Srl
Sede Legale	Via Gen. G. Azzaro n. 25 - 97010- GIARRATANA (RG)
Telefono	0332 1570752 – 334 6363164
N. verde	800 991554
E-mail (ordinaria)	ecoseibsrl.va@virgilio.it
E-mail (PEC)	ecoseibsrl@ecert.it
Sito web	https://ecoseibsrl.it
Privacy	https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/
Email privacy	ecoseibsrl.privacy@virgilio.it

- c) gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo) è:

Gestore	ECO.S.E.I.B. Srl
Sede Legale	Via Gen. G. Azzaro n. 25 - 97010- GIARRATANA (RG)
Telefono	0332 1570752 – 334 6363164
N. verde	800 991554
E-mail (ordinaria)	ecoseibsrl.va@virgilio.it

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

E-mail (PEC)	ecoseibsr@ecert.it
Sito web	https://ecoseibsr.it
Privacy	https://ecoseibsr.it/privacy-policy/
Email privacy	ecoseibsr.privacy@virgilio.it

4. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

SCELTA DELLO SCHEMA DI RIFERIMENTO	
ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA	COMUNE DI BESANO
RIFERIMENTI ATTO	DELIBERA DI GIUNTA
SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE	Schema regolatorio I

5. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito internet del gestore.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.it

pec: ecoseibsr@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile, ove gestisca la riscossione. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta 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 del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

6. EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di **GESTIONE DELLA RACCOLTA E DEL TRASPORTO DEI RIFIUTI**, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



A tale scopo il Gestore, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile 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 (che in ogni caso non può essere superiore a 30 minuti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

7. IMPARZIALITÀ

Il gestore ha 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.

8. CONTINUITÀ - DISSERVIZI

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

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

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



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

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore. Si applicano i tempi previsti dall'allegato A).

9. PARTECIPAZIONE

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

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

10. 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.

11. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il gestore garantisce 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 il gestore è tenuto a dare riscontro. Il gestore si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



periodiche indagini di *customer satisfaction*. L'utente ha comunque **diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni** detenute dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge n. 241 del 1990 e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del gestore.

12. CORTESIA

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

13. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

14. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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

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

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



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

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene 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.

15. PRIVACY

INFORMATIVA IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEGLI ARTT. 13 E 14 DEL REGOLAMENTO SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (UE) 679/2016 (DI SEGUITO GDPR)

Sommario

1. Titolare del trattamento dei dati
2. Finalità del trattamento dei dati
3. Base giuridica
4. Conferimento dei dati
5. Profilazione utenti e decisioni automatizzate
6. Modalità del trattamento dei dati
7. Tempi di conservazione e distruzione dei dati
8. Accesso ai dati
9. Comunicazione e trasferimento dei dati
10. Diritti dell'interessato
11. Modalità d'esercizio dei diritti.

Premessa

ECO.S.E.I.B. S.r.l. in qualità di Titolare del trattamento (da qui in avanti anche "Titolare") nella persona del Legale Rappresentante pro-tempore, La informa che il Regolamento sul Trattamento

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



dei Dati Personali (UE)679/2016 (da qui in avanti anche “GDPR”) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Ai sensi dell’art. 13 Regolamento UE n. 2016/679 GDPR e del D. Lgs. 101 del 10 Agosto 2018 informiamo che tale trattamento sarà improntato ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela della Sua riservatezza e dei Suoi diritti, fornendo l’informativa che segue.

1. **Titolare del trattamento dei dati** Titolare del trattamento dei dati è ECO.S.E.I.B. S.r.l., con sede legale in Via Generale Azzaro, 25 – 97010 Giarratana (RG), partita IVA e codice fiscale 01438530881, nella persona del suo Rappresentante Legale pro-tempore Dott. Raffaele Rizza

La ns. azienda rientrando nelle casistiche di cui all’art. 9 par 1 GDPR 2016/679 SMI ha provveduto a nominare il “Responsabile Esterno della protezione dei dati” nella figura di Renzo Stiffi nato a Torino il 18/06/1959. Residente in Torino Via Villa Glori 11/d tel. 392/4859126.

Privacy	https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/
Email privacy	ecoseibsrl.privacy@virgilio.it

2. **Finalità del trattamento dei dati**

I Suoi dati personali sono trattati senza il Suo consenso espresso (art. 6 lettere b, e del GDPR e del D. Lgs. 101 del 10 Agosto 2018), al fine di consentire il regolare svolgimento dell’attività economica dell’Impresa, per le seguenti finalità, che costituiscono allo stesso tempo base giuridica per il trattamento:

- ✓ **Acquisizione e gestione di dati precontrattuali** che può prevedere attività di emissione di offerte economiche, realizzazione di sopralluoghi, verifica della solvibilità, comunicazioni e produzione di documentazione tecnica preliminare ad un ordine;
- ✓ **Gestione dell’ordinario rapporto contrattuale** per quanto riguarda la fornitura di beni e servizi oggetto dell’attività del Titolare;

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- ✓ **Gestione logistica** che prevede magazzinaggio e trasporto dei beni oggetto del rapporto contrattuale o precontrattuale;
- ✓ **Gestione degli aspetti contabili** del rapporto contrattuale, che può includere:
 - adempimenti amministrativi, fiscali, contabili, legali, bancari
 - controllo del rischio e dell'insolvenza
 - contenziosi e recupero del credito
- ✓ **Adempimento ad obblighi di legge**, regolamenti e normative, anche comunitarie;
- ✓ **Trasmissione di comunicazioni commerciali e promozione** relative a beni e servizi analoghi a quelli di cui ha già usufruito, fatto salvo il suo diritto ad opporsi, manifestando il suo dissenso, in osservanza dell'art. 130 comma 4 del codice della Privacy.

3. Base giuridica

La base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali relativa comuni per finalità organizzative, amministrative e di inoltro di comunicazioni è l'esecuzione di adempimenti di obblighi contrattuali e precontrattuali, obblighi di legge cui il soggetto è titolare.

La base giuridica che legittima il trattamento dei dati personali particolari per tutte le finalità in ambito sanitario, riguardanti anamnesi, accertamenti, diagnosi, referti, raccomandazioni, è il consenso dell'interessato.

4. Conferimento dei dati

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 2 della presente è obbligatorio ed in loro assenza non potremo garantire il regolare svolgimento ed adempimento alle attività citate allo stesso punto. Nel caso di dati personali acquisiti per mezzo del sito web aziendale (richiesta di pubblicazioni o generazione di un nuovo account), l'interessato ha possibilità di esprimere libero consenso al trattamento ai fini di successiva trasmissione di comunicazioni commerciali e promozione.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



5. Profilazione utenti e decisioni automatizzate

Il Titolare di trattamento non utilizza i dati per effettuare la profilazione degli utenti e non esegue processi decisionali automatizzati.

6. Modalità del trattamento dei dati

Ogni trattamento di dati personali avviene nel rispetto dei principi fissati all'articolo 5 del Regolamento (UE) 2016/679, che qui si ricordano brevemente:

- ✓ **liceità, correttezza e trasparenza del trattamento, nei confronti dell'interessato;**
- ✓ **limitazione della finalità del trattamento, compreso l'obbligo di assicurare che eventuali trattamenti successivi non siano incompatibili con le finalità della raccolta dei dati;**
- ✓ **minimizzazione dei dati: ossia, i dati devono essere adeguati pertinenti e limitati a quanto necessario rispetto alle finalità del trattamento;**
- ✓ **esattezza e aggiornamento dei dati, compresa la tempestiva cancellazione dei dati che risultino inesatti rispetto alle finalità del trattamento;**
- ✓ **limitazione della conservazione: ossia, è necessario provvedere alla conservazione dei dati per un tempo non superiore a quello necessario rispetto agli scopi per i quali è stato effettuato il trattamento;**
- ✓ **integrità e riservatezza: occorre garantire la sicurezza adeguata dei dati personali oggetto del trattamento.**

Il trattamento è realizzato in formato sia cartaceo che elettronico e vengono effettuate le operazioni indicate all'art. 4 n. 2 GDPR e del D. Lgs 101 del 10 agosto 2018, e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modifica, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



I processi aziendali più rappresentativi, che rientrano nel campo di applicazione di cui sopra, e che possono essere di tipo manuale e/o automatizzato, sono relativi alla consegna e distribuzione di materiale antinfortunistico (DPI) di natura particolare e dedicato a categorie di lavoratori che possono avere delle peculiarità tali per cui necessitano di specifiche procedure estremamente personalizzate, come ad esempio, indicativo e non esaustivo kit personalizzati, occhiali graduati, solette e altri articoli similari.

7. Tempi di conservazione e distruzione dei dati

Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra, sempreché specifiche disposizioni normative di carattere civile e/o fiscale o dell'autorità giudiziaria non consentano e suggeriscano o rispettivamente, non prevedano o impongano un diverso periodo di conservazione.

8. Accesso ai dati

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità dichiarate al punto 2 da:

- dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del trattamento e/o amministratori di sistema sulla base dei ruoli e delle mansioni lavorative espletate, sono stati legittimati a trattare i dati personali, nei limiti delle loro competenze ed in conformità alle istruzioni ad essi impartite dal Titolare.
- società terze o altri soggetti (a titolo indicativo e non esaustivo, studio paghe, legale, professionisti, consulenti, agenti, partner commerciali, società di trasporto, società di recupero crediti, società di assicurazione, istituti bancari) che svolgono attività in outsourcing per conto del Titolare, nella loro qualità di responsabili esterni del trattamento.

L'elenco aggiornato dei responsabili e degli incaricati al trattamento è custodito presso la sede legale del Titolare del trattamento.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



9. Comunicazione e trasferimento dei dati

Senza espresso consenso (rif.to art. 6 lettere b, c del GDPR e D. Lgs. n. 101 del 10 Agosto 2018), il Titolare del trattamento potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui al punto 2 della presente ad Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, nonché a quei soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dichiarate.

Questi soggetti tratteranno i dati quali autonomi titolari del trattamento.

10. Diritti dell'interessato

Nella Sua qualità di interessato, il titolare del trattamento e/o i dipendenti potranno esercitare i diritti di cui all'art. 15 del GDPR e D. Lgs. n. 101 del 10 Agosto 2018 e precisamente i diritti di:

- i. ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- ii. ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1 del GDPR D. Lgs. n. 101 del 10 Agosto 2018;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- iii. ottenere:
 - a) l'aggiornamento, la rettifica e/o, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
 - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, ad

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



eccezione del caso in cui tale adempimento si riveli impossibile o comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionati rispetto al diritto da tutelare

iv. opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che La riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b) al trattamento di dati personali che La riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale;

L'interessato ha altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 del GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

L'interessato esercita i suoi diritti scrivendo al Titolare del trattamento utilizzando modalità e recapiti riportati al punto 11 della presente, specificando l'oggetto della sua richiesta ed il diritto che intende esercitare.

11. Modalità d'esercizio dei diritti

Potrà in qualsiasi momento esercitare i Suoi diritti inviando:

- una raccomandata a.r. a: ECO.S.E.I.B. S.r.l. Via Generale Azzaro, 25 – 97010 Giarratana (RG),
- tramite posta certificata all'indirizzo: ecoseib@ecert.it

Privacy	https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/
Email privacy	ecoseibsrl.privacy@virgilio.it

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

16. PREMESSA

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

17. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

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

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

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

18. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore, qualora indicato nel materiale informativo, effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

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

19. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

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

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

20. PREMESSA

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

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

21. INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI (ART. 4 TQRIF)

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli **standard generali relativi alla qualità contrattuale** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli **standard generali relativi alla qualità tecnica** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente TQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

22. Allegato A) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti (ART. 53 TQRIF)

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tariffe	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
					1	2	3	4
	Riferimento							
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Art. 8 TQRIF, inviate entro 30 gg lavorativi	art. 8	art.21	30 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'art. 9, consegnate all'utenze entro 5 gg lavorativi, senza sopralluogo	art. 9	art. 22	-	5 gg da comunicazione Gestore Tariffe e rapporto con gli utenti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'art.9, consegnate all'utenze entro 10 gg lavorativi, con sopralluogo	art. 9	art. 22	-	10 gg da comunicazione Gestore Tariffe e rapporto con gli utenti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'art. 12, inviate entro 30 gg lavorativi	art. 12	art. 23	30 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'art. 14, inviate entro 30 gg lavorativi	art. 14	art.24	30 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'art. 15, inviate entro 30 gg lavorativi	art. 15	art.25	30 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'art. 50.1 del TQRIF, percentuale minima di reclami, ovvero richieste inoltrate al gestore della raccolta, trasporto e spazzamento, di cui all'art. 51, entro 5 gg lavorativi	art. 50-51	Art.26 Art. 27	5 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'art. 50.1 del TQRIF, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di	art. 50-52	Art.25 Art. 27	5 gg	-	n.a.	80%	70%	90%

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.lg.it

pec: ecoseibsr.lg@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tariffe	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1			
					TQRIF Schema			
gestione tariffe e gestione rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'art. 52, entro 5 gg lavorativi								
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'art. 16, inviate entro 60 gg lavorativi	art. 16	Art. 29	60 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui art. 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	art. 20-21	Art. 31 Art. 32	240 s	240 s	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazioni	≤ 240 s
Percentuale minima di rettifica degli importi non dovuti di cui all'art. 28.3 effettuati entro 120 gg lavorativi	art. 28.3	Art. 34	120 gg	-	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'art. 31, entro 15 gg lavorativi	art. 31	Art. 37	-	15 gg	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima segnalazioni per disservizi, di cui all'art. 33, con tempo di intervento entro 5 gg, senza sopralluogo	art. 33	Art. 38	-	5 gg	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima segnalazioni per disservizi, di cui all'art. 33, con tempo di intervento entro 10 gg, con sopralluogo	art. 33	Art. 39	-	10 gg	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'art. 34, con tempo di intervento entro 10 gg lavorativi, senza sopralluogo	art. 34	Art. 40	-	10 gg	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la	art. 34	Art. 40	-	15 gg	n.a.	80%	70%	90%

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tariffe	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1			
					TQRIF Schema			
raccolta domiciliare, di cui all'art. 34, con tempo di intervento entro 15 gg lavorativi, con sopralluogo								
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'art. 39	art. 39	Art. 41	-	-	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'art. 40	art. 40	Art. 42	-	-	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'art. 41, non superiori a 24 ore	art. 41 art 37.2	art. 43 art. 44 art. 45		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio spazzamento e lavaggio strade di cui all'art. 46	art. 46	Art. 48	-	-	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata dell'interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade, di cui all'art. 47, non superiori a 24 ore	Art. 44 art. 45 art. 47	Art. 46 Art. 47 Art. 49		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	art.50		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.50		fino a 15 gg max	n.a.	70%	80%	90%

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

n.a. si intende “non applicato” allo Schema di Riferimento

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lrg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



23. TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 8 TQRIF)

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

24. TEMPO DI RISPOSTA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA (ART. 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Nei casi di cui al precedente Articolo 2.2 del TQRIF, lettera a), il tempo entro cui il gestore della raccolta e trasporto rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al successivo Titolo XI.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

25. TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE O DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO (ART. 12 TQRIF)

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11 del TQRIF.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

26. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA A RECLAMI SCRITTI (ART. 14 TQRIF)

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18 del TQRIF.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



27. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE DI INFORMAZIONI (ART. 15 TQRIF)

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

28. MODALITA' DI GESTIONE DEGLI OBBLIGHI QUALITA' IN CASO DI SERVIZIO NON INTEGRATO (ART. 50 TQRIF)

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero laddove l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 50.6 e nei tempi di cui all'Articolo 51 e all'Articolo 52 inoltra:

- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;
- b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;
- c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.

I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 53.1, per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



lavaggio delle strade decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di cui all'Articolo 51 fino all'invio a quest'ultimo della risposta.

I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, di cui all'Articolo 53.1, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le modalità di cui all'Articolo 51.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previsti dal presente TQRIF, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo Articolo 51. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIII.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



29. TEMPO PER INOLTRO AL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE DEL RECLAMO, OVVERO DELLE RICHIESTE, RICEVUTE DALL'UTENTE (ART. 51 TQRIF)

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettere a) e b), il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque **(5) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

30. TEMPO PER INOLTRO ALL'UTENTE DELLA RISPOSTA RICEVUTA DAL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 52 TQRIF)

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettera c), il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della 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, pari a cinque **(5) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



31. TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (ART. 16 TQRIF)

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

32. OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line di cui al precedente comma.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per il comune di BESANO (VA), i contatti sono i seguenti:

Gestore	ECO.S.E.I.B. Srl
Sede Legale	Via Gen. G. Azzaro n. 25 - 97010- GIARRATANA (RG)
Telefono	0332 1570752 - 3346363164
N. verde	800 991554
E-mail (ordinaria)	ecoseibsrl.va@virgilio.it
E-mail (PEC)	ecoseibsrl@ecert.it
Sito web	https://ecoseibsrl.it
Privacy	https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/
Email privacy	ecoseibsrl.privacy@virgilio.it

dedicati attraverso il quale l'utente può contattare direttamente la ditta ECO.S.E.I.B. SRL.

33. OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (ART. 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un **numero verde** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

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

Per il comune di BESANO (VA), è stato istituito il numero verde 800 991554 attivo dalle ore alle ore dal lunedì al sabato.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



34. TEMPO DI ATTESA PER IL SERVIZIO TELEFONICO (ART. 21 TQRIF)

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a **duecentoquaranta (240) secondi**, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.

Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

35. CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (ART. 22 TQRIF)

Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 e all'Articolo 20, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) **frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade** per le zone di interesse;
- b) **elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili** ed eventuale **calendario** dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei **centri di raccolta** ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura **dei centri per lo scambio e/o per il riuso** gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali **agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera**;
- g) **ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.**

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Tabella settimana tipo COMUNE DI BESANO (VA)

GIORNI	UTENZE DOMESTICHE/NON DOMESTICHE
LUNEDI'	ORGANICO/SECCO/PANNOLINI
MARTEDI'	SFALCI E POTATURA 1°e 3° SETTIMANA
MERCOLEDI'	PLASTICA
GIOVEDI'	ORGANICO/PANNOLINI
VENERDI'	CARTA E CARTONE
SABATO	

SPAZZAMENTO

Tabella spazzamento COMUNE DI BESANO (VA)

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO	
GIORNI	N° 2 INTERVENTI
	N.1- PRIMO GIOVEDI DEL MESE: ZONA CENTRO E ZONA ALTA N.2- TERZO GIOVEDI DEL MESE: ZONA CENTRO E ZONA BASSA

ORARI ISOLA ECOLOGICA TEMPORANEA DI BESANO

08:00 – 12:,00 MANCA IL GIORNO

SERVIZIO DOMICILIARE DI RITIRO INGOMBRANTE A PRENOTAZIONE.-

Il servizio viene svolto ogni 3° sabato del mese, su prenotazione, per un massimo di 5 Pezzi o 3 mc su suolo pubblico. Con allestimento postazione isola ecologica temporanea presso Via Papa Giovanni 23°- Area Monte San Giorgio, per conferimento rifiuti.-

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO M5UXCR1
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Chi ha un giardino o un orto può usare una **compostiera domestica** per gettare gli avanzi organici di cucina e i residui di sfalci e potature. Questa operazione quotidiana permette di ridurre la quantità di rifiuti organici prodotti e i conseguenti costi di smaltimento.

Per richiedere la compostiera domestica o per maggiori informazioni chiamare il Comune di Besano.

36. MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (ART. 28 TQRIF)

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

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.

In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi **(120) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.lg.it

pec: ecoseibsr.lg@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

DI COMPETENZA DEL GESTORE DELL'ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.

37. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (ART. 29 TQRIF)

Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma si applicano ad **un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza** almeno a bordo strada con un limite di **tre (3) pezzi o 3 mc. per ciascun ritiro**, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;
- b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 non si applicano agli utenti che dichiarino anche 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, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

38. MODALITA' PER L'OTTENIMENTO DEI SERVIZI DI RITIRO (ART. 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

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

Per il comune di BESANO (VA), sono stati messi a disposizione i seguenti contatti

Gestore	ECO.S.E.I.B. Srl
Sede Legale	Via Gen. G. Azzaro n. 25 - 97010- GIARRATANA (RG)

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Certificati [ISO 9001 n° IT19-9506A](#)
[ISO 14001 n° IT19-9506B](#)
[ISO 45001 n° IT19-9506C](#)

Telefono	0332 1570752 - 3346363164
N. verde	800 991554
E-mail (ordinaria)	ecoseibsrl.va@virgilio.it
E-mail (PEC)	ecoseibsrl@ecert.it
Sito web	https://ecoseibsrl.it
Privacy	https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/
Email privacy	ecoseibsrl.privacy@virgilio.it

Ciascuna utenza potrà esporre un massimo di n. 5 pezzi o 3 mc su suolo pubblico ogni 3° sabato del mese su prenotazione .

39. TEMPO DI RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA (ART. 31 TQRIF)

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici **(15) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

40. MODALITA' PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E LA PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RIPARAZIONE (ART. 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

Per il comune di BESANO (VA), sono stati messi a disposizione i seguenti contatti

<i>Gestore</i>	ECO.S.E.I.B. Srl
<i>Sede Legale</i>	Via Gen. G. Azzaro n. 25 - 97010- GIARRATANA (RG)
<i>Telefono</i>	0332 1570752 – 3346363164
<i>N. verde</i>	800 991554
<i>E-mail (ordinaria)</i>	ecoseibsrl.va@virgilio.it
<i>E-mail (PEC)</i>	ecoseibsrl@ecert.it
<i>Sito web</i>	https://ecoseibsrl.it
<i>Privacy</i>	https://ecoseibsrl.it/privacy-policy/
<i>Email privacy</i>	ecoseibsrl.privacy@virgilio.it

41. TEMPO DI INTERVENTO IN CASO DI SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI (ART. 33 TQRIF)

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque **(5) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

[**www.ecoseibsrl.it**](http://www.ecoseibsrl.it)

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

42. TEMPO DI RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (ART. 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a **dieci (10) giorni lavorativi**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

43. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. 39 TQRIF)

La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 e i servizi programmati.

L'indicatore puntualità del servizio di raccolta, relativo a ciascuna gestione e con riferimento a un intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



$$Puntalità_{RT} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{RT_REGi}}{N_{RT_PROG-i}}}{n}$$

dove:

- N_{RT_REGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato;
- N_{RT_PROGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato.

Ai fini del calcolo dell'indicatore si considera tra i servizi di raccolta domiciliare non effettuati puntualmente per cause imputabili agli utenti di cui all'Articolo 55.1, lettera b), la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario che il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet ai sensi dell'Articolo 3 del TITR.

Per il comune di BESANO (VA) avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

44. DIFFUSIONE DEI CONTENITORI DELLA RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITA' NON SOVRA-RIEMPITI (ART. 40 TQRIF)

La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.3.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



L'indicatore diffusione dei contenitori di cui al comma precedente relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno a è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Diff_contenitori_{NSR,a} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_CONTENITORI_{NSRi}}{N_CONTENITORI_{ISPi}}}{n}$$

dove:

- $N_CONTENITORI_{NSRi}$ è il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti nell'ispezione i-esima effettuata nell'ambito del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità;

- $N_CONTENITORI_{ISPi}$ è il numero complessivo di contenitori della raccolta stradale e di prossimità verificati nell'ispezione i-esima effettuata nell'ambito del Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità;

- N è il numero di ispezioni effettuate nell'anno considerato.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

45. TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE (ART. 37 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;

b) per la raccolta stradale e di prossimità:

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

ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

46. INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. 38 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 37.

47. DURATA DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (ART. 41 TQRIF)

La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36.1, pari a ventiquattro **(24) ore**, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui all'Articolo 38 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



48. TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE (ART. 44 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;

b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

49. INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 45 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 44.

50. PUNTUALITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE (ART. 46 TQRIF)

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 e i servizi programmati.

L'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati relativo a ciascuna gestione e con riferimento all'intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntalità_{SL} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{NSL_{REGi}}{NSL_{PROG-i}}}{n}$$

dove:

- NSL_{REGi} è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati svolti regolarmente, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato;

- NSL_{PROGi} è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati pianificati nell'ambito del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio di cui all'Articolo 42.1 nel giorno i-esimo degli n giorni del mese considerato.

Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma 46.2, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

51. TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE (ART. 47 TQRIF)

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43.1, pari a ventiquattro **(24) ore**, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 45 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Per il comune di BESANO (VA), avendo scelto lo schema regolatorio I (livello qualitativo minimo), non si applica allo schema di riferimento.

52. TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO PER PRONTO INTERVENTO (ART. 49 TQRIF)

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

Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici **(15) giorni lavorativi** dalla messa in sicurezza dell'area.

53. GLOSSARIO

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento, di cui il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



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;
- **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;
- **data di invio** è:

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.lg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- 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";

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- **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*”;
- **diservizio** 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

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



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**

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
 - **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
 - **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
 - **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva; • **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
 - **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
 - **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsrl.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsrl.va@virgilio.it

www.ecoseibsrl.it

pec: ecoseibsrl@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363

SERVIZI:

RACCOLTA, TRASPORTO, SMALTIMENTO
R.S.U./R.S.A.
GESTIONE ISOLE ECOLOGICHE
SERVIZIO PORTA A PORTA R.S.U./R.S.A.
SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANICO



- **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.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Sede Legale:

Via Gen. G. Azzaro, 25
97010 GIARRATANA (RG)
Centr. 0932 975325 Fax 0932 1872524
e-mail: ecoseibsr.l.rg@virgilio.it

Sede Operativa:

Via Dott. Luigi Ceriana, 6/A
21051 ARCISATE (VA)
Tel. 0332 1570752 Fax 0332 1570703
e-mail: ecoseibsr.l.va@virgilio.it

www.ecoseibsr.l.it

pec: ecoseibsr.l@ecert.it
Partita IVA/Cod. Fiscale e N° Iscr. Reg. Imprese di RG
01 438 530 881 – Cod. UNIVOCO **M5UXCR1**
REA di Ragusa n° RG/119363