COMUNE DI PORTO VALTRAVAGLIA
Provincia di Varese
www.comune.portovaltravaglia.va.it

SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIODI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI

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)

Schema Regolatorio 1

Art. 3 TQRIF

in vigore dal 1 gennaio 2023

Gestore dell'attività delle tariffe del servizio di Igiene Urbana ed i rapporti con gli Utenti è:
COMUNE DI PORTO VALTRAVAGLIA

Gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo):
ECONORD SPA

Gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade è (Gestore Operativo):
COMUNE DI PORTO VALTRAVAGLIA

Sommario

SEZIONE I – INTRODUZIONE 4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO 4
2. IL MATERIALE INFORMATIVO 5
3. DATI DEL GESTORE 5
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO 5
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI 6
5. EGUAGLIANZA 6
6. IMPARZIALITÀ 6
7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI 6
8. PARTECIPAZIONE 6
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA 6
10. CORTESIA 6
11. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 6
12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE 7
13. PRIVACY 7
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 7
14. PREMESSA 7
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA 7
16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO 8
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO 8
17. PREMESSA 8
18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI 8
19. RITIRO SU CHIAMATA 8
20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO; 8
21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE 8
22. PRONTO INTERVENTO 8
23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI 8
24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI 9
25. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE 9

26. MODALITÀ' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO 9
27. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE 9
28. PERIODO DI APERTURA AL PUBBLICO DEGLI SPORTELLI (FISICI/ TELEFONICI) PER ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE E COMMERCIALI 9
29. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI 9
30. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI 9
31. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI 9
32. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI 9
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE 9
33. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 9
34. RAPPORTI CON GLI UTENTI 9
35. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO 10
36. PROCEDURE DI RECLAMO 10
37. CONCILIAZIONE 10
38. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE 10
39. GLOSSARIO 10
Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti 12

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

1. La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente.
2. La Carta del servizio in particolare:
    - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
    - individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
    - definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi
    - definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti 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.

4. 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);

5. 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;
    - 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.
6. 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.

7. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili
- 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.
https://vallidelverbano.va.it/gestione-rifiuti/ e https://www.ecoinfo.it/

3. DATI DEL GESTORE

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:
COMUNE DI PORTO VALTRAVAGLIA – C.F. E P.IVA 00309350122
Piazza Imbarcadero n. 11 – 21010 PORTO VALTRAVAGLIA
www.comune.portovaltravaglia.va.it
comune.portovaltravaglia@pec.regione.lombardia.it

b) gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:
ECONORD SPA - capitale sociale € 8.000.000,00 i.v. – cf p.iva: 01368180129 Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018
Numero verde: vedi materiale informativo
Pronto Intervento 24/24: comunicato al Comune
Trasparenza on line (art.3 TTR): https://www.ecoinfo.it/
Mail: info@econord.it
Sito web: http://www.econord.it/
Privacy: http://www.econord.it/index.php/privacy/; privacy@econord.it

c) gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo) è:
COMUNE DI PORTO VALTRAVAGLIA – C.F. E P.IVA 00309350122
Piazza Imbarcadero n. 11 – 21010 PORTO VALTRAVAGLIA
www.comune.portovaltravaglia.va.it
comune.portovaltravaglia@pec.regione.lombardia.it

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del servizio, ha validità pari a quella dell'affido 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 nonché a richiesta stampata per l'utente.
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 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

5. EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.
Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua,

religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.
Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.
Comunque, il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.
Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

6. 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.

7. 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.
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).

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ 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.

12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.
Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.
Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

13. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

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

14. PREMESSA

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

15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

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

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.
Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

16. 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.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

17. PREMESSA

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

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

forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

18. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati nell'allegato A).

19. RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo.

20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.
Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini indicati nell'allegato A). Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.
Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art.55 del TQRIF

21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

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

22. PRONTO INTERVENTO

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente. Il servizio di pronto intervento è garantito solo in caso di obiettivo pericolo.

23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.
La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a ***2 ore***. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.
Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.
In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.
Sia l'utente che Il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

24. ATTIVAZIONE DEI SERVIZI AI NUOVI UTENTI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al soggetto incaricato dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Porto Valtravaglia, entro sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile a mezzo posta, e-mail/pec ovvero mediante consegna tramite sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile (https://comune.portovaltravaglia.va.it/contenuti/304543/trasparenza-rifiuti), disponibile anche presso lo sportello fisico.
Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, così come indicato nella richiesta dell'utente.
Il gestore della raccolta procede alla consegna del materiale utile alla raccolta con le modalità indicate nel materiale informativo. I termini massimi sono quelli indicati nell'allegato A).

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Porto Valtravaglia.
La richiesta di variazione o di cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al soggetto incaricato dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro sessanta (60) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione a mezzo posta, e-mail/pec ovvero mediante consegna tramite sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile (https://comune.portovaltravaglia.va.it/contenuti/304543/trasparenza-rifiuti), disponibile anche presso lo sportello fisico.

25. SISTEMA DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Il gestore segue il processo di bollettazione in tutte le sue componenti (denunce, emissione avvisi, rendicontazione dell'incasso, recupero crediti) adottando il regolamento in vigore.
La frequenza di bollettazione e di trasmissione del documento di riscossione è annuale con possibilità di pagamento in due rate.
Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

26. MODALITA' DI PAGAMENTO, MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente la modalità di pagamento dell'importo dovuto per la fruizione del servizio tramite PagoPa, on line o mediante i bollettini trasmessi in allegato al documento di riscossione.
Sulla bolletta sono indicate la data di emissione e quella di scadenza, i periodi di applicazione e tutte le informazioni obbligatorie previste dalla normativa di riferimento.
In caso di mancato pagamento il gestore, trascorsi sessanta giorni solari dalla data di scadenza dell'ultima rata riportata in bolletta, avvia la procedura di riscossione coattiva per il tramite di agenzie autorizzate.
L'utente può richiedere il pagamento rateizzato della bolletta recandosi di persona presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta, inviata anche tramite mail/pec.

27. RETTIFICHE DI FATTURAZIONE O BOLLETTAZIONE

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione, anche a seguito di verifiche e controlli, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente.
Le richieste di rettifiche di importi fatturati/bollettati deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Porto Valtravaglia, a mezzo posta, e-mail/pec o consegna a mano allo sportello fisico.
La segnalazione trasmessa comporta l'obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per l'eventuale rettifica del documento di riscossione.
Il tempo di risposta motivata del gestore alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta (60) giorni lavorativi, intesi come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta. In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, posta elettronica certificata, consegna a mano presso lo sportello) la rettifica è effettuata sempre entro sessanta (60) giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata.
La restituzione degli importi pagati in eccesso avviene da parte del Comune entro i termini stabiliti dai regolamenti.

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

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di bollettazione e di rateizzazione dei pagamenti nonché richieste di informazioni.
Il Comune di Porto Valtravaglia mette a disposizione degli utenti lo sportello fisico presso il Municipio (dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 13.00), la possibilità di contatto telefonico e tramite mail e pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione ed i contatti utili per prenotare gli accessi per il disbrigo delle pratiche amministrative.
E' inoltre disponibile lo sportello online accessibile dalla home page del sito istituzionale www.comune.portovaltravaglia.va.it, Servizi Online (autenticazione con Spid).

29. TEMPO DI ATTESA AGLI SPORTELLI FISICI E TELEFONICI

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, circa 60 secondi o meno, 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.
Considerato che il Comune di Porto Valtravaglia svolge più servizi e non risulta 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 l'operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.

30. SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA, POSTA ELETTRONICA, WEB – SERVIZIO INFORMAZIONI

Il gestore assicura un servizio telefonico tramite il numero 0332/543810 ovvero tramite un numero verde dedicato, totalmente gratuito e raggiungibile sia da telefono fisso che da mobile. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni e di segnalare disservizi.
All'utente che contatta telefonicamente il gestore vengono comunicate le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.
Il gestore riceve e svolge pratiche anche trasmesse con posta elettronica riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

31. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap e di altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti del gestore (ad esempio tramite eliminazione di barriere architettoniche, creazione di corsie preferenziali agli sportelli, servizi di comunicazione per non udenti, ecc.).

32. RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI.

Per quanto concerne eventuali disservizi nell'effettuazione di raccolte e spazzamento, il riferimento per gli utenti è l'Ecosportello presso la Comunità Montana Valli del Verbano e, in parte, il Comune, che riceve la segnalazione e provvede all'immediata comunicazione al Gestore.
Il soggetto che si occupa dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Porto Valtravaglia, ha l'obbligo di formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste presentate dagli utenti stessi.
Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore ovvero disponibile presso lo sportello fisico.
In caso di reclamo scritto ovvero di richieste scritte di informazioni, il tempo di risposta motivata, intendendosi con ciò il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta, è pari a trenta (60) giorni lavorativi.

33. GRAVITÀ DEL DISSERVIZIO E DELLA RESPONSABILITÀ DELLO STESSO (GESTORE O UTENTE).

Il gestore ha l'obbligo di rispondere nei termini di cui all'allegato A)

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

34. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire Nome Cognome/Denominazione, codice fiscale, codice utente, codice utenza e indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono.

35. RAPPORTI CON GLI UTENTI

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

Nel caso di pluralità di gestori gli stessi hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami nei termini previsti dall'allegato A).

36. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dell'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica

prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

37. PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.
Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami. I tempi di risposta sono quelli previsti dall'allegato A).

38. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati all'Ente gestore, all'autorità e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

39. GLOSSARIO

Ente territorialmente competente
Comune di Porto Valtravaglia

Centro di raccolta (stazione ecologica)
I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

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

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

Morosità
Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

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

Reclamo
Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

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

Sollecito
Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

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

Tributo/Tassa: è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del

servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

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

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

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

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
	Riferimento				1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.32	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.32	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16		60 gg		n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21	art.29	240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da penotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		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%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		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.22		entro 4 ore da inizo conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%