



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI 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)

BACINO TERRITORIALE COMUNE DI BISUSCHIO

Approvata dall'ente territorialmente
competente con Delibera C.C. n. 15 del 17/07/2025

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli Utenti:
IL COMUNE DI BISUSCHIO

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

Gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo):
ECONORD SPA

SOMMARIO

SEZIONE I – INTRODUZIONE.....	4
1. PREMESSA.....	4
2. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	4
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
4. DATI DEL GESTORE	5
5. TERRITORIO SERVITO.....	6
6. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	6
7. CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI QUALITA’/AMBIENTE/SICUREZZA.....	6
SEZIONE II - PRINCIPI.....	7
8. PRINCIPI FONDAMENTALI	7
8.1. RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTÀ.....	7
8.2. EGUAGLIANZA.....	7
8.3. IMPARZIALITÀ	7
8.4. CONTINUITÀ - DISSERVIZI.....	8
8.5. PARTECIPAZIONE	8
8.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA	8
8.7. CORTESIA	8
8.8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	8
8.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE	8
9. PRIVACY	9
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	10
10. SISTEMA DI RACCOLTA	10
11. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA	10
12. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO	10
13. ATTIVITA’ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	11
13.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	11
13.2. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	13
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	14
14. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI.....	14
15. RITIRO SU CHIAMATA.....	14
16. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO	14
17. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	14
18. PRONTO INTERVENTO.....	14

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE	16
19. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI	16
20. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	16
21. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	16
21.1. PROCEDURE DI RECLAMO	17
21.2. MODALITÀ E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	18
22. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	18
23. OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	18
24. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ	18
SEZIONE VI - GLOSSARIO.....	20
Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti previsti per lo Schema Regolatorio I – MINIMO.....	22
Allegato b) Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I – MINIMO	23

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. PREMESSA

La 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.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato;
- 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.

2. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di BISUSCHIO, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e con 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. 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.

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.

- o 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;
- o 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;
- o 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.

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);

La Carta della Qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito web
Comune di BISUSCHIO	Gestione tariffe e rapporti con gli utenti	https://www.comune.bisuschio.va.it/
ECONORD Spa	Raccolta e trasporto rifiuti	https://www.ecoinfo.it/
ECONORD Spa	Spazzamento e lavaggio strade	https://www.ecoinfo.it/

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

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;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 “Statuto dei diritti del contribuente”;
- Direttiva 24/03/2004 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.
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

4. DATI DEL GESTORE

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

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

COMUNE DI BISUSCHIO

Numero verde: in fase di installazione

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://comune.bisuschio.va.it/>

Mail: tecnico@comune.bisuschio.va.it

Sito web: <https://comune.bisuschio.va.it/>

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

ECONORD SPA - capitale sociale € 8.000.000,00 – CF P.IVA: 01368180129

Numero verde: 800 991 554

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:
ECONORD SPA
come sopra identificato.

5. TERRITORIO SERVITO

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di BISUSCHIO.

6. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di BISUSCHIO ha scelto, con deliberazione di Consiglio comunale n. 10 del 29.04.2022, lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

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

7. CERTIFICAZIONI E SISTEMI DI QUALITÀ/AMBIENTE/SICUREZZA

Per ogni singolo gestore devono essere riportate tutte le certificazioni ottenute inerenti al tema della qualità e vengono di seguito indicate:

Certificazioni	Norma
Sistema di Gestione per la Qualità	UNI EN ISO 9001
Sistema di Gestione per l'Ambiente	UNI EN ISO 14001
Sistema di Gestione per la Sicurezza	UNI EN ISO 45001

SEZIONE II - PRINCIPI

8. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il gestore garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

8.1. RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTÀ

Il gestore garantisce che i servizi e le attività previsti nella presente carta siano gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente normativa.

8.2. EGUALIANZA

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.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

8.3. 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.

8.4. 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).

8.5. 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.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti 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 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

8.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

8.7. 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.

8.8. 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.

8.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il soggetto gestore, nell'attuazione dei propri compiti, si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

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.

9. 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 effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016), scrivendo al Responsabile del Trattamento Dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
ECONORD Spa	-attività di raccolta e trasporto	Chiara Milanese	econord@certimprese.it
ECONORD Spa	-attività di spazzamento e lavaggio strade	Chiara Milanese	econord@certimprese.it
Comune di BISUSCHIO	-attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	Dott. Ambotta	gilberto.ambotta@mailcertificata.it

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

10. SISTEMA DI RACCOLTA

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.

Il calendario di raccolta dei rifiuti è reperibile sia sul sito internet del gestore al seguente link: <https://www.ecoinfo.it/>, sia sul sito internet del Comune di Bisuschio al seguente link: <https://comune.bisuschio.va.it/rapporti>, oltre che distribuito in cartaceo con il kit annuale.

11. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

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

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

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

Modalità e giorni di raccolta sono consultabili sul sito web indicato all'art. 2 della presente carta;

Centro di Raccolta: Orari e Giorni apertura consultabile sul sito web indicato all'art. 2 della presente carta.

12. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Le attività di spazzamento e lavaggio delle strade sono affidate al gestore ECONORD Spa.

Il gestore 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 il Comune di Bisuschio.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade si impegna con gli utenti a garantire che il servizio sia il più possibile regolare e continuativo, predisponendo un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio", dal quale è possibile evincere il calendario dettagliato del servizio.

I mezzi per la pulizia sono dotati di GPS: il gestore mette a disposizione il portale per la visualizzazione del tracciato percorso.

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.

In caso di mancata attività/interruzione, il tempo di recupero che può essere tollerato è:

- Ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e con alta densità abitativa;
- Due (2) giorni lavorativi nelle altre zone e per interventi programmati quindicinali;
- Tre (3) giorni lavorativi nelle altre zone e per interventi programmati mensilmente.

13. ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di BISUSCHIO.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento, l'attività di accertamento e riscossione;
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o callcenter;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

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.

13.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

- Attivazione

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

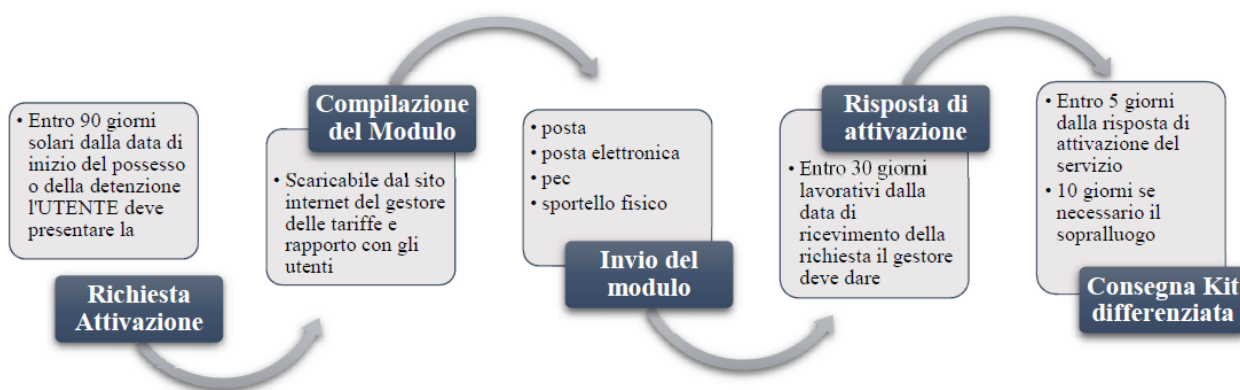
Modalità	Recapito
Posta ordinaria	Via Mazzini, 14 21050 Bisuschio (VA)
PEC	comune.bisuschio@pec.regione.lombardia.it
e-mail	tributi@comune.bisuschio.va.it
Consegna a mano allo sportello TRIBUTI	Via Mazzini, 14 21050 Bisuschio (VA)
Orari di apertura:	Martedì ore 16:00 - 18:00 Giovedì ore 10:00 -12:00 1° sabato di ogni mese ore 09:00 - 12:00
Sportello online accessibile dal sito internet	https://comune.bisuschio.va.it/

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

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente.

Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.



- Variazione e cessazione

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

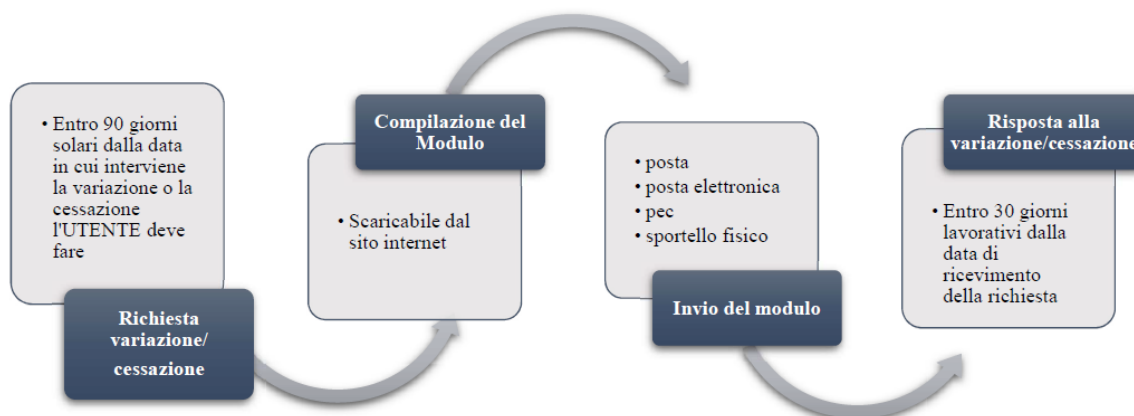
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.



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

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio o mediante invio di mail se richiesto dall'utente.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti al seguente link: <https://www.comune.bisuschio.va.it/>

- Rateizzazione

Il Comune di BISUSCHIO garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- Utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cinquanta (50) euro.

La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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).

14. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati dall'art. 34 del TQRIF (10gg). Essendo attiva la raccolta domiciliare il gestore dà indicazione per le modalità operative per il ripristino dei contenitori porta a porta.

15. RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, per le sole utenze domestiche senza oneri aggiuntivi.

Il numero dei ritiri gratuiti che l'ente si impegna a garantire è un minimo di uno (1) mensile per singola utenza, con un limite minimo di 5 pezzi per ritiro.

Si intende per ingombranti i rifiuti voluminosi tipo elettrodomestici di grandi dimensioni, arredo opportunamente smontato. Il servizio è effettuato su prenotazione telefonando al numero verde del gestore 800 991 554. Il rifiuto dovrà essere esposto, in una zona non di intralcio alla viabilità e ai pedoni, nel giorno e nell'ora convenuti per l'intervento.

16. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO

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

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini di 24 ore.

17. 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.

18. PRONTO INTERVENTO

Il servizio di Pronto Intervento è attivato per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, nello specifico con profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.
Numero verde gratuito 800 774 787 attivo 24 ore su 24.

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

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

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione sono:

Numero Verde	In corso di attivazione
Posta ordinaria	Via Mazzini 14 CAP 21050 Bisuschio VA
PEC	comune.bisuschio@pec.regione.lombardia.it
E-mail	tributi@comune.bisuschio.va.it

Sportello sito in Via Mazzini 14 Bisuschio VA	Orari e giorni apertura sportello: Martedì ore 16:00 - 18:00 Giovedì ore 10:00 - 12:00 1° sabato di ogni mese ore 09:00 - 12:00
---	--

I punti di contatto con gli utenti che il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio strade mette a disposizione sono:

Numero Verde	800 991 554
Posta ordinaria	Via Giordani, 35 21100 Varese (VA)
PEC	econord@certimprese.it
E-mail	info@econord.it
Sportello online accessibile dal sito internet	http://www.ecoinfo.it/bisuschio

20. 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, indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono.

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

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

21.1.PROCEDURE DI RECLAMO

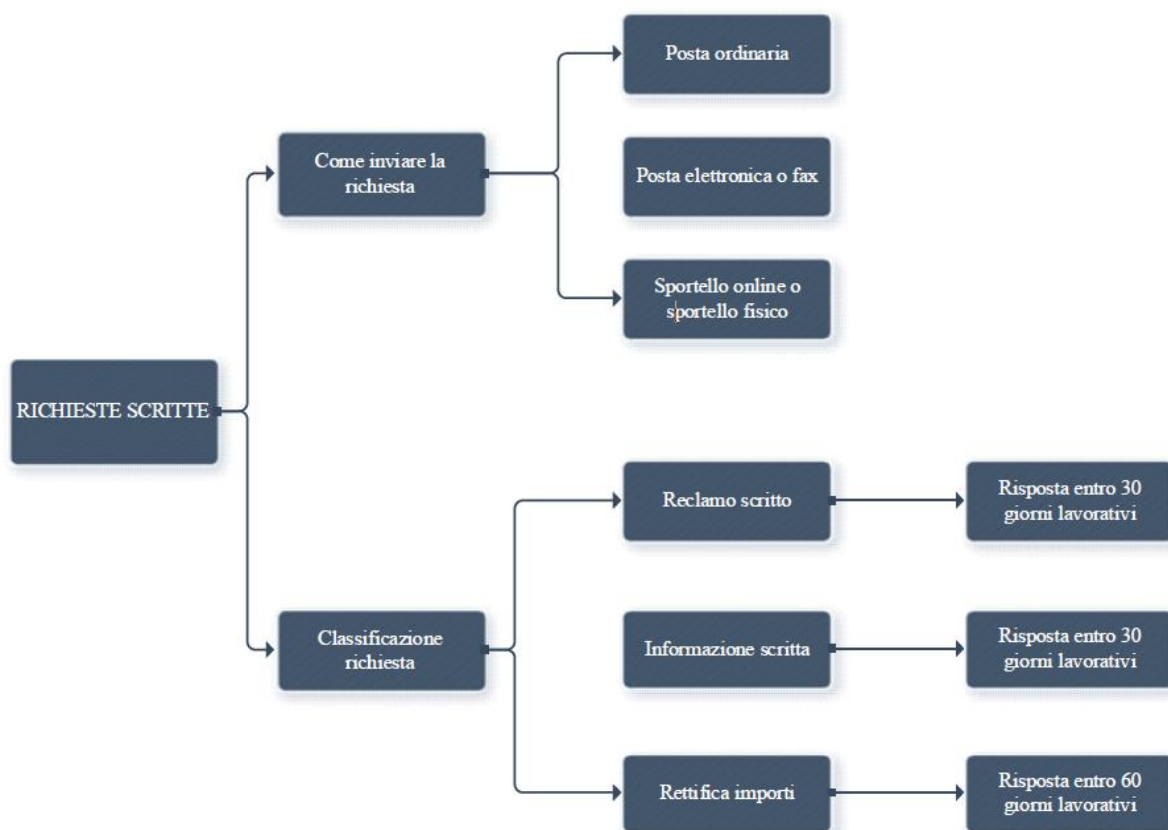
L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia 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.

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- Il nome, il cognome e il codice fiscale;
- Il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- L'indirizzo.

I tempi di risposta sono quelli previsti dall'allegato A).



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

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

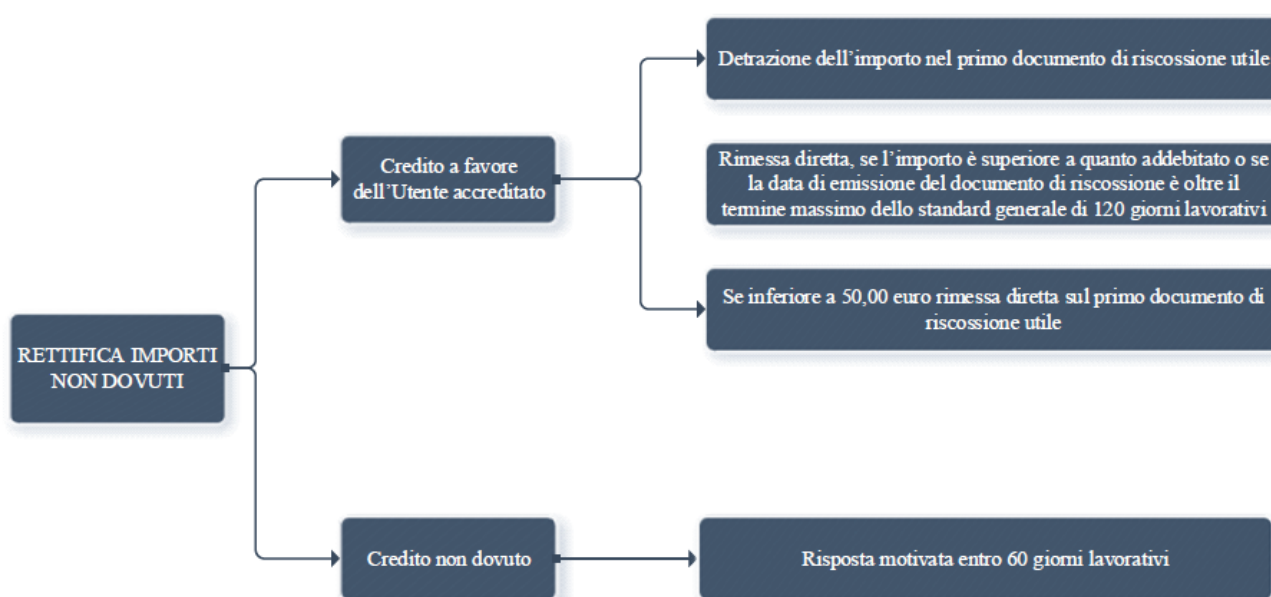
21.2. MODALITÀ E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

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

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 previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, 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 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.



22. 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.

23. 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".

24. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

<i>Gestore/Comune Attività svolta:</i>	<i>Sito Web</i>
Comune di BISUSCHIO - attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	https://www.comune.bisuschio.va.it/
ECONORD SPA - attività di raccolta e trasporto	https://econord.it/
ECONORD SPA - attività di spazzamento e lavaggio strade	https://econord.it/

SEZIONE VI - GLOSSARIO

Ente territorialmente competente

Comune di Bisuschio (VA)

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 regola 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 e seguenti. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

Sollecito

Richiesta di pagamento TARI non versata 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 previsti per lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo entro	5 giorni	n.a.
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.
31	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro	15 giorni	n.a.
33	Percentuale minima di segnalazione per disservizi con tempo di intervento senza sopralluogo entro	5 giorni	n.a.
33	Percentuale minima di segnalazione per disservizi con tempo di intervento con sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
34	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento senza sopralluogo entro	10 giorni	n.a.
34	Percentuale minimi di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento con sopralluogo entro	15 giorni	n.a.
39	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	-	n.a.
40	Diffusione dei contenitori per la raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	-	n.a.
41	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a	24 ore	n.a.
46	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	-	n.a.
47	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiori a	24 ore	n.a.
49.1	Pronto intervento, 24 ore su 24 - percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo dall'inizio della conversazione con l'operatore entro	4 ore	n.a.
49.4	Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	fino a 10 gg max	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Allegato b) Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I – MINIMO

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	SI
35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE