



Comune di **Sant'Elpidio a Mare**

***CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI
URBANI***

Ambito tariffario Comune di Sant'Elpidio a Mare

Sommario

1	Inquadramento generale	4
1.1	Premessa	4
1.2	La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	4
1.2.1	Definizioni	5
1.2.2	Principali Riferimenti Normativi	6
1.3	Territorio di riferimento	7
1.4	Criteri ispiratori e principi fondamentali	8
1.5	Privacy:	9
2	Soggetti gestori, schema regolatorio e perimetro gestionale.	10
2.1	Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti	10
2.2	Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade	11
2.3	Scelta dello schema regolatorio di servizio	12
3	Servizi erogati	15
3.1	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Comune di Sant’Elpidio a Mare	15
3.1.1	Punti di contatto con l’utente- Accessibilità al servizio	16
3.1.2	Modalità Attivazione/Variazione/ cessazione servizio:	17
3.1.3	Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione	17
3.1.4	Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti:	19
3.2	Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore IMPREGICO SRL	21
3.2.1	Accesso ai servizi da parte degli utenti	22
3.2.2	Centro di Raccolta Differenziata - ECOCENTRI	23
3.2.3	Servizi di ritiro su chiamata	24
3.2.3.1	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)	24
3.2.3.2	Modalità per l’ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)	24
3.2.3.3	Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)	24
3.2.4	Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	24
3.2.4.1	Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)	24
3.2.4.2	Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)	25
3.2.4.3	Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)	25
3.2.5	Reclami, richieste scritte di informazioni	25
3.2.6	CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	26
3.2.6.1	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)	26
3.2.6.2	Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)	27
3.2.6.3	Inizio dell’interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)	27
3.2.7	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	27
3.2.7.1	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)	27
3.2.7.2	Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)	28
3.3	Spazzamento e lavaggio strade – Gestore IMPREGICO SRL	28
3.3.1	Spazzamento	28
3.3.2	Servizio di lavaggio strade	29
3.3.3	Reclami, richieste scritte di informazioni	29
3.3.4	CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	30

3.3.4.1	Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF).....	30
3.3.4.2	Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)	30
3.3.4.3	Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)	31
	CALENDARIO DI RACCOLTA	31

1 Inquadramento generale

1.1 Premessa

La presente **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito “Carta della Qualità o Carta”) è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall’ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che, nell’emanare il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF), pone in capo all’Ente territorialmente competente, l’ATA 4 rifiuti Fermo, l’obbligo di approvare, per ogni singola gestione, un’unica Carta della *qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*.

Stante la **"gestione"**, come l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovracomunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva) e dato atto che nei comuni dell’ATA4 Fermo non viene applicata una medesima tariffa TARI, la Carta della qualità si intende riferita alla gestione svolta nel singolo territorio comunale.

La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web dei Gestori dei singoli servizi che lo compongono.

1.2 La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani nelle singole gestioni che lo compongono, ovvero gestione tariffe e rapporti con gli utenti, gestione raccolta e trasporto e gestione spazzamento e lavaggio strade.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio le indicazioni necessarie al cittadino.

La Carta intende infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti nell'ambito della Gestione della Tassa sui Rifiuti (TARI) , nel servizio di raccolta e trasporto rifiuti e dell'attività spazzamento e lavaggio stradale, fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che i gestori assumono nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

La Carta della Qualità 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:

- a) 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;
- b) il regolamento per l'applicazione della 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.

1.2.1 Definizioni

- ✓ **Gestore:** il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono.

- ✓ **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.
- ✓ **Gestore della raccolta e trasporto:** il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.
- ✓ **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.
- ✓ **ARERA:** l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.
- ✓ **MTR:** il Metodo Tariffario Rifiuti.
- ✓ **ETC:** l'Ente Territorialmente Competente.
- ✓ **EGATO:** l'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale.

1.2.2 Principali Riferimenti Normativi

DISPOSIZIONI GENERALI:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede 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.

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

DISPOSIZIONI RELATIVE ALLA REGOLAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA:

Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.

Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

DISPOSIZIONI COMUNALI SPECIFICHE:

Regolamento Comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione Consiliare n. 7 del 03/04/2023.

Il Regolamento della TARI e gli atti deliberativi relativi all'approvazione delle tariffe per l'anno di competenza, possono essere consultati sul sito istituzionale del Comune

www.santelpidioamare.it cliccando sull'icona denominata **PORTALE TRASPARENZA ARERA** o digitando il seguente **link**:

<https://comune.santelpidioamare.fm.it/menu/3400566/portale-trasparenza-arera>

1.3 Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Sant'Elpidio a Mare che si estende per 50,52 kmq e conta una popolazione pari a 17.044 abitanti

(dato al 1° gennaio 2021). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 12.071 (di cui n. 10.924 utenze domestiche e n. 1.147 utenze non domestiche).

1.4 Criteri ispiratori e principi fondamentali

I servizi e le attività sono nel rispetto dei principi generali previsti dalla vigente legislazione:

Tutela dell'ambiente e della salute:

Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a limitare le esposizioni ambientali di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini.

Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.

Criterio di uguaglianza:

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere, assicurando nel contempo specifiche tutele agli utenti a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.

Continuità:

Costituisce impegno prioritario per garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e nei casi di disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile assicurando la gestione dell'emergenza.

Efficienza, efficacia e partecipazione:

Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, mediante l'adozione di adeguate soluzioni tecnologiche nel rispetto delle aspettative dell'utenza e degli standard richiesti da ARERA.

È, altresì, assicurato l'impegno a favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utenza tramite la messa a disposizione di informazioni accessibili e complete e di canali di interazione al fine di acquisire osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami.

Cortesia:

Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile. Viene garantita la identificabilità del personale e sono resi individuabili i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile della gestione delle istanze inoltrate dall'utenza.

Accessibilità e semplificazione:

Il contatto con l'utenza avviene in modalità multicanale, tramite, mail ordinaria, p.e.c., interfaccia web, o eventuale “numero verde”.

Le informazioni sugli aspetti normativi e sulle modalità di approvvigionamento ed erogazione dei servizi, sono fornite ed esposte in modo comprensibile e fruibile con l'obiettivo generale di semplificare le procedure.

1.5 Privacy:

Il Comune di Sant'Elpidio a Mare 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”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti e sugli stessi sono eseguite 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 di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

Trasparenza e chiarezza:

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif. Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato “Obblighi di trasparenza tramite siti internet”, l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di

trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente **link**:

<https://comune.santelpidioamare.fm.it/menu/3400566/portale-trasparenza-arera>

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

2 Soggetti gestori, schema regolatorio e perimetro gestionale.

L'art. 3.1 dell'allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente (ATA4-Fermo) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Secondo la definizione data da ARERA, *"Il gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia."*

I gestori dei singoli servizi e distinguono come di seguito illustrato.

Attività prevista ai sensi del TQRIF	Gestore competente
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	COMUNE DI SANT'ELPIDIO A MARE (Ufficio tributi)
Gestore raccolta e trasporto	IMPREGICO SRL
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	IMPREGICO SRL

2.1 Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti

Comune di Sant'Elpidio a Mare - Ufficio Tributi

Indirizzo: Piazza Matteotti, 8 - Sant'Elpidio a Mare (FM)

Orario al pubblico: MATTINO*: Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30

*Chiarimenti, informazioni e/o discussione relativi alla notifica di avvisi di accertamento IMU-TARI verranno forniti esclusivamente nei giorni, orari e modalità indicati negli avvisi stessi.

Telefono: 0734 8196 233-234-236

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: 800-190004

Email: protocollo@santelpidioamare.it

PEC: protocollo@pec.santelpidioamare.it

Il Comune di Sant' Elpidio a Mare appartiene all'Ambito Territoriale Ottimale ATO 4, per il quale è costituito ed operativo, istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei 40 Comuni della Provincia di Fermo unitamente alla Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 4 – Fermo" avvenuta in data in data 14 aprile 2015.

Il Comune si occupa della gestione della tassa sui rifiuti (TARI): attivazione, variazione e cessazione del servizio, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, gestione dei reclami e richieste scritte di informazioni.

2.2 Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade

IMPREGICO SRL.

Sede Legale e Amministrativa: Via Angelo Berardi, 8 - 74123 Taranto(TA)

Numero verde: 800.195314

Email: info@impregico.it

Certificazioni:

- Certificato relativo al sistema di gestione SA8000
- Certificato UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità
- Certificato UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione Ambientale
- Certificato UNI EN ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro
- Certificazione PA 8000

2.3 Scelta dello schema regolatorio di servizio

L'ATA-4 Rifiuti Fermo, ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con **deliberazione dell'Assemblea n. 2 del 20.04.2023** ha disposto che tutti i 40 Comuni del proprio ambito siano posizionati nello Schema "**SCHEMA I**" ovvero livello qualitativo minimo.

Dal momento che è stato individuato lo schema regolatorio I, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

		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	<p><u>SCHEMA I</u></p> <p><u>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</u></p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

In riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema Regolatorio I° di ARERA, si indicano di seguito gli obblighi assolti e le attività garantite dai Gestori.

Tabella 2 - Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio del **Comune di Sant'Elpidio a Mare**.

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – obblighi e standard qualitativi	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e lavaggio e spazzamento strade
--	-----------------	--

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Il Gestore della tariffa garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e lavaggio e spazzamento strade garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.
SPORTELLLO FISICO E ON-LINE (art.19 TQRIF)	Non applicato in caso di schema regolatorio I	Non applicato in caso di schema regolatorio I
	Non applicato in caso di schema regolatorio I	Non applicato in caso di schema regolatorio I
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7-10-11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile. Si rinvia, inoltre, al Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n.7 del 03.04.2023	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori (o tessere di identificazione per accesso controllato agli stessi) ai nuovi utenti.

RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile. Si rinvia, inoltre, al successivo paragrafo ed al disposto dell'art. 28 del Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n.7 del	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
---	---	--

		03/04/2023	
Obblighi del SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20-22 TQRIF)		Il Gestore della tariffa garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.
MODALITÀ PERIODICITÀ PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	E DI E	Il Gestore della tariffa adotta un regolamento che detta le modalità e la periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti. Trovano applicazione gli articoli 37 del Regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI), approvato con la deliberazione consiliare n.7 del 03/04/2023	
Obblighi in materia di SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF)			Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il ritiro su prenotazione di rifiuti ingombranti e del verde; L'utente può comunque conferire tali rifiuti al Centro di raccolta, in modo autonomo.
Obblighi in materia di DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)		VEDASI SUCCESSIVO PARAGRAFO	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti deve gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.

<p>OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (art. 35 TQRIF)</p>		<p>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività.</p>
<p>PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)</p>		<p>Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade ha un programma calendarizzato della propria attività.</p>
<p>OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)</p>		<p>Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.</p>

Per una maggiore caratterizzazione dei Gestori si rimanda al sito web degli stessi, al fine di conoscerne le finalità e gli obiettivi operativi.

3 Servizi erogati

3.1 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Comune di Sant'Elpidio a Mare

Nel Comune di Sant'Elpidio a Mare il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi, pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: **Lunedì – Mercoledì e Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.30**

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria nonché a mezzo email in qualche caso.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF il Comune di Sant'Elpidio a Mare si avvale del supporto di un consulente esterno.

3.1.1 Punti di contatto con l'utente- Accessibilità al servizio

Sportello Fisico

Lo sportello fisico di riferimento del Comune di Sant'Elpidio a Mare è in piazza Matteotti n. 8. È possibile presentare le richieste di:

- Attivazione, cessazione;
- Variazioni del contratto;
- Informazioni, rettifiche di fatturazione e reclami;
- Rateizzazione dei pagamenti

Servizio Telefonico

Attraverso il numero di telefono **0734 8196 233-234-236**, è possibile richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche della gestione dei disservizi.

Corrispondenza

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli fisici possono essere anche effettuate per corrispondenza, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata.

Sito Internet

Il Gestore cura la pubblicazione su di un sito internet www.santelpidioamare.it della Carta dei servizi, degli orari di disponibilità dello sportello fisico e del servizio telefonico, i riferimenti e il numero telefonici per contattare il gestore.

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare reclami, consultare i calendari di raccolta e orari apertura Centri Comunali di Raccolta.

3.1.2 Modalità Attivazione/Variazione/ cessazione servizio:

Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti **entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo** alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet aziendale del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti. 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.

Variazione o cessazione del servizio:

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività **di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo in cui è intervenuta la variazione** o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

3.1.3 Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione

- Termini di pagamento e periodicità di riscossione:

Il Comune riscuote il tributo dovuto in base alle dichiarazioni, inviando ai contribuenti, per posta semplice o mediante Posta Elettronica (semplice e/o P.E.C.), apposito avviso di pagamento contenente l'importo dovuto distintamente per la componente rifiuti e il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicata la tariffa, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze. L'avviso di pagamento deve contenere altresì tutti gli elementi previsti dall'art. 7 della L. 212/2000 e dalla Deliberazione ARERA 444/2019/R/Rif. In caso di mancato recapito dell'avviso di pagamento, il contribuente è tenuto a prendere contatti con l'ufficio tributi del Comune, in quanto la mancata ricezione dell'avviso di pagamento non esonera il soggetto

dall'obbligo di versamento, tenuto conto che la TARI è un tributo che deve essere corrisposto in autoliquidazione ai sensi della Legge n. 147/2013, e che quindi è onere del contribuente provvedere al pagamento dello stesso alle scadenze fissate dal Comune, senza che l'eventuale mancato ricevimento dell'avviso bonario determini la sua nullità. Infatti la debenza del suddetto tributo non trova la sua fonte nell'avviso di pagamento, ma esclusivamente nella Legge.

Il versamento è effettuato, per l'anno di riferimento, in numero 3 rate, con prima scadenza 5 luglio, seconda scadenza 5 settembre e terza scadenza 10 dicembre oppure in unica soluzione con scadenza 5 luglio.

Le rate, solo nel caso in cui alla data di elaborazione/emissione degli avvisi di pagamento non siano state già deliberate le relative tariffe dell'anno di riferimento, sono calcolate come indicato di seguito:

- 1^ RATA e RATA UNICA di LUGLIO "acconto" d'importo pari al 40% del tributo applicando le tariffe dell'anno precedente, oltre TEFA;
- 2^ RATA di SETTEMBRE "acconto" d'importo pari al 40% del tributo applicando le tariffe dell'anno precedente, oltre TEFA;
- 3^ RATA di DICEMBRE "saldo/conguaglio" calcolata sulla base delle tariffe dell'anno in corso, tenendo conto delle rate in acconto di luglio e settembre.

Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso oppure le dichiarazioni originarie o di variazione presentate successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento, possono essere riscossi anche in unica soluzione.

Le modifiche inerenti alle caratteristiche dell'utenza, che comportino variazioni in corso d'anno del tributo, potranno essere conteggiate nel tributo relativo all'anno successivo anche mediante conguaglio compensativo.

Le somme derivanti da nuove dichiarazioni regolarmente presentate entro i termini indicati nel precedente articolo ma risultanti successive alla data di elaborazione degli avvisi, verranno rimosse con le stesse modalità di versamento di quelle già emesse. Nel caso in cui tali avvisi risultassero successivi alle scadenze di pagamento indicate, le eventuali rate scadute potranno essere regolarmente versate entro la data di scadenza della rata immediatamente successiva.

Il tributo per l'anno di riferimento è versato al Comune mediante bollettino di conto corrente postale, ovvero tramite modello di pagamento unificato di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n.241.

- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti :

La richiesta di rateazione deve essere presentata, a pena di decadenza, prima che decorrano i termini per l'impugnazione dell'avviso di accertamento e che questo diventi esecutivo e dovrà essere documentata in ordine alla sussistenza della situazione di difficoltà economica.

La rateizzazione è concessa dal Funzionario Responsabile per importi superiori a 200 euro con le seguenti modalità:

- 2 rate mensili per importi da 200 € a 300 €;
- 4 rate mensili per importi superiori ai 300,00 € e fino a 1.000,00 €;
- 7 rate mensili per importi superiori ai 1.000,00 € e fino a 2.500,00 €;
- 12 rate mensili per importi superiori ai 2.500,00 € e fino a 4.000,00 €;
- 18 rate mensili per importi superiori ai 4.000,00 € e fino a 6.000,00 €;
- 36 rate mensili per importi superiori a 6.000,00 €.

3.1.4 Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti:

Qualora il Comune abbia accertato il diritto al rimborso, può essere compensata con gli importi dovuti a titolo di IMU e TARI per annualità diverse rispetto a quella per la quale la compensazione è richiesta. La compensazione avviene su richiesta del soggetto passivo da prodursi contestualmente alla richiesta di rimborso o entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento di rimborso e può essere utilizzata fino al periodo d'imposta successivo allo stesso. Nella richiesta stessa deve essere indicato l'importo del credito da utilizzare e il debito tributario oggetto di compensazione, scaturito anche a seguito della notifica di avvisi di accertamento. Le somme di cui si richiede la compensazione non sono produttive di ulteriori interessi.

Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati:

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili nella sezione trasparenza sul sito istituzionale del Comune www.santelpidioamare.it cliccando sull'icona denominata **PORTALE TRASPARENZA ARERA** collocata a fine pagina del sito o digitando il seguente:

<https://comune.santelpidioamare.fm.it/menu/3400566/portale-trasparenza-arera>

Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata. È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- l'avviso di accertamento del tributo;
- l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- il provvedimento che irroga le sanzioni;
- il ruolo e la cartella di pagamento;
- l'avviso di mora;
- gli atti relativi alle operazioni catastali
- il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti.
- il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Sant'Elpidio a Mare entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo protocollo@pec.santelpidioamare.it ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. n.136/2018. Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. n.156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune Sant'Elpidio a Mare entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente protocollo@pec.santelpidioamare.it .

L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

Disservizi:

Il disservizio può essere segnalato dall'utente attraverso il Numero telefonico 0734 8196 233-234-236 che verrà preso in carico dal Comune in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza. A titolo esemplificativo e non esaustivo sono classificati come disservizi:

- Problematiche SEPA Banche/Poste
- Malfunzionamento dei sistemi di incasso
- Malfunzionamento del sito aziendale

3.2 Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore IMPREGICO SRL

È obbligatorio per l'utenza domestica e non domestica il conferimento in maniera differenziata delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche

di smaltimento. 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.

Tutti i rifiuti differenziati raccolti vengono avviati a recupero/smaltimento presso impianti specializzati; ciò che non è recuperabile viene avviato in discarica.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, ecc), del reticolo stradale e della accessibilità dei 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. In merito ai sistemi di raccolta tramite contenitori stradali il numero la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze, della produzione locale di rifiuti e della disponibilità di spazio.

L'ubicazione dei contenitori (mastelli) è definita dagli uffici degli enti competenti, nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità. Il gestore fornirà indicazioni tecniche in merito alla fattibilità operativa delle scelte fatte dall'ente competente.

Sono disponibili sul sito aziendale del Gestore raccolta e trasporto rifiuti Impregico Srl al seguente URL <https://www.impregico.it/santelpidio-a-mare-fermo/>, nonché sul sito del Comune di Sant'Elpidio a Mare, al seguente URL <https://www.comune.santelpidioamare.fm.it//index.php?id=82>, tutti i dettagli relativi alla raccolta porta a porta a domicilio in giorni ed orario prefissato, il calendario settimanale del servizio di raccolta e trasporto delle relative componenti di rifiuti urbani. Il programma settimanale/mensile delle vie interessate allo spazzamento e alla pulizia stradale.

3.2.1 Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: <https://www.impregico.it/santelpidio-a-mare-fermo/>

Numero Verde: **800195314**

Posta ordinaria: **Via Angelo Berardi, 8 - 74123 Taranto (TA)**

Email: info@impregico.it

PEC: impregico@pec.it

Trasparenza Rifiuti: <https://www.impregico.it/santelpidio-a-mare-fermo/>

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: Località Brancadoro – Via Leonardo Da Vinci, 345 – Sant’Elpidio a Mare (FM) 63811

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì : dalle 14:00 alle 17:00
- Martedì : dalle 09:00 alle 12:00
- Mercoledì : dalle 14:00 alle 17:00
- Giovedì : dalle 09:00 alle 12:00
- Venerdì : dalle 14:00 alle 17:00
- Sabato : dalle 09:00 alle 13:00
dalle 15:00 alle 18:00
- Domenica : chiuso

Sede: Via Galilea – Via Isonzo, 278 – Sant’Elpidio a Mare (FM) 63811

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì: dalle 09:00 alle 12:00
- Martedì : dalle 14:00 alle 16:00
- Mercoledì : dalle 09:00 alle 12:00
- Giovedì : dalle 14:00 alle 17:00
- Venerdì : dalle 09:00 alle 12:00
- Sabato : dalle 09:00 alle 13:00
- Domenica : chiuso

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione dell’ente Portale Trasparenza Arera all’url:

<https://comune.santelpidioamare.fm.it/menu/3400566/portale-trasparenza-arera>

3.2.2 Centro di Raccolta Differenziata - ECOCENTRI

Il Comune di Sant’Elpidio a mare ha sul proprio territorio due centri di raccolta comunali uno in via Galilea e l’altro in zona Brancadoro.

I Centri Comunali di Raccolta Differenziata sono aree attrezzate e custodite a disposizione di tutti i cittadini elpidiensi per la raccolta di vari rifiuti urbani che, per tipologia o dimensione, non possono essere introdotti nei contenitori (mastelli).

Sono reperibili e consultabili sul sito web sia del Comune che del Gestore gli orari di apertura e i materiali conferibili.

3.2.3 Servizi di ritiro su chiamata

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio strade, Impregico Srl, garantisce all'utente il ritiro su prenotazione dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numero minimo di 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

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

Ritiro RAEE, su chiamata. Frequenza: 1/7.

Ritiro sfalci e potature, su chiamata. Frequenza: 1/7 dal mese di maggio al mese di ottobre.

Nella Gestione, sono presenti Centri Comunali di raccolta operativi. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

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

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via e-mail all'indirizzo : info@impregico.it o telefonicamente al seguente numero [800195314](tel:800195314).

3.2.3.3 Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

3.2.4 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

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

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza,

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo e-mail: info@impregico.it,

presentandosi allo sportello sito in Via Angelo Berardi, n 8 - 74123, Taranto (TA) ;

- online all'indirizzo <https://www.impregico.it/santelpidio-a-mare-fermo/>

- tramite il servizio telefonico [800195314](tel:800195314)

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

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

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

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

3.2.5 Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore IMPREGICO Srl inviando una comunicazione mediante:

- e-mail al seguente indirizzo: info@impregico.it
- PEC al seguente indirizzo: impregico@pec.it
- posta ordinaria al seguente indirizzo: Via A. Berardi n 8 – 74123 Taranto
- **che contenga i seguenti elementi minimi:**
- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente TARI, indicando dove è possibile reperirlo

Qualora il gestore raccolta e trasporto riceva reclami/richieste scritte relativi ad attività svolte nella gestione di competenze, è tenuto ad inoltrarli al Gestore competente delle Tariffe e

Rapporto con gli Utenti secondo le modalità e tempistiche previste dal TQRIF con il dovuto supporto tecnico. Il Gestore competente delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti provvederà a formulare la risposta scritta finale all'utente in conformità ai tempi e alle modalità previste dal TQRIF.

Sono classificate come richieste scritte di informazioni, le richieste che riguardano:

- calendario di raccolta domiciliare per la propria zona di residenza
- giorni/orari di apertura Centri comunali di Raccolta
- materiali conferibili ai Centri comunali di Raccolta/Centro Ambientale Mobile.

Sono classificati come reclami:

- Ripetuta mancata esecuzione di servizio (almeno 4 volte in un mese) o mancata esecuzione di un intero turno di raccolta;
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente).

3.2.6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

3.2.6.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio strade, Impregico Srl predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, (pubblicata all'URL <https://www.impregico.it/santelpidio-a-mare-fermo/>) indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori (mastelli) e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio strade, Impregico Srl predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'URL <https://www.impregico.it/santelpidio-a-mare-fermo/>, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

3.2.6.2 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)

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

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

- 24 ore per la raccolta domiciliare;

per la raccolta stradale e di prossimità:

- 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno;

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

3.2.6.3 Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)

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

3.2.7 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

- * richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- * richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800195314** gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici. L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

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

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

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

3.3 Spazzamento e lavaggio strade – Gestore IMPREGICO SRL

3.3.1 Spazzamento

Il servizio prevede le operazioni di spazzamento manuale, meccanico e combinato, pulizia di tutte le sedi stradali, veicolari e pedonali, parcheggi, piazze ed aree pubbliche e/o aree comunque soggette ad uso pubblico, comprese aiuole spartitraffico, sottopassi e scuole comunali.

I servizi svolti sono tra gli altri:

- spazzamento manuale che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e lo svuotamento dei cestini getta carta;

- spazzamento meccanizzato che comprende lo spazzamento delle strade con mezzi meccanizzati;
- spazzamento foglie relativo ad interventi stagionali su aree ad alta concentrazione di alberi;
- rimossi tutti i rifiuti presenti nelle aree spazzate, nonché svuotati e puliti tutti i cestini gettacarte.

3.3.2 Servizio di lavaggio strade

Il servizio lavaggio delle pubbliche strade, delle piazze, interessate anche dallo spazzamento stradale e ricomprese nel perimetro urbano, dell'arredo urbano (panchine, tavoli, rastrelliere, ecc...) viene effettuato con l'impiego di una squadra dotata di automezzo lavastrade con acqua ad alta pressione e ad alta temperatura con cisterna da 1 mc. Le operazioni di lavaggio sono effettuate da operatori manuali, dai muri di confine dei fabbricati o dalle recinzioni e, se presenti, dai marciapiedi.

Nello svolgimento del servizio, gli addetti avranno cura di non recare disagio alla cittadinanza. L'acqua utilizzata per il lavaggio stradale viene additivata con prodotti detergenti e disinfettanti, adottando soluzioni ecologiche di elevata efficacia ed a basso impatto ambientale.

In ottemperanza a quanto disciplinato dall'articolo 42.1 del TQRIF il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispose un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio", da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente competente.

3.3.3 Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore IMPREGICO Srl inviando una comunicazione mediante:

- e-mail al seguente indirizzo: info@impregico.it
- PEC al seguente indirizzo: impregico@pec.it
- posta ordinaria al seguente indirizzo: **Via Angelo Berardi, 8 - 74123, Taranto (Ta)**
che contenga i seguenti elementi minimi:
- nome e cognome,

- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

Sono classificati come reclami:

- Ripetuta mancata esecuzione di un intervento di spazzamento (almeno 4 volte in un mese); Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)

3.3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio strade, Impregico Srl, ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

3.3.4.2 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

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

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

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

3.3.4.3 Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF)

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

CALENDARIO DI RACCOLTA

○ Calendario di conferimento Utenze Domestiche

Centro storico/Periferia/Frazioni:

FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI RITIRO
Organica	3/7	Porta a porta
Carta e cartone	1/7	Porta a porta
Plastica	1/7	Porta a porta
Vetro e metalli	1/15	Porta a porta
Secco indifferenziato	1/7	Porta a porta
Pannolini e pannoloni	6/7	Porta a porta
Ingombranti e RAEE	1/7	Porta a porta, su prenotazione
Sfalci	1/7 solo nel periodo che va dal 1° Maggio al 31 Ottobre	Porta a porta, su prenotazione

○ Calendario di conferimento Utenze Non Domestiche

Centro Storico:

FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI RITIRO
Organica	4/7	Porta a porta
Carta	1/7	Porta a porta
Cartone	2/7	Porta a porta
Plastica	1/7	Porta a porta
Vetro e metalli	1/7	Porta a porta
Secco indifferenziato	1/7	Porta a porta

Periferia/Frazioni:

FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI RITIRO
Organica	3/7	Porta a porta
Carta e cartone	1/7	Porta a porta
Plastica	1/7	Porta a porta
Vetro e metalli	1/15	Porta a porta
Secco indifferenziato	1/7	Porta a porta

MODULO RECLAMO

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Recapito telefonico _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

via fax al seguente

numero: _____ via e-mail

al seguente indirizzo: _

con lettera al seguente indirizzo: _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____