

# **CARTA DELLA QUALITA'**

**del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

**Consorzio di Area Vasta CB16**



## Sommario

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INTRODUZIONE.....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>PREMESSA .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>   | <b>6</b>  |
| <b>GLOSSARIO .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....</b>  | <b>9</b>  |
| <b>DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ.....</b>   | <b>10</b> |
| <b>SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>EGUAGLIANZA.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>IMPARZIALITÀ .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI .....</b>  | <b>11</b> |
| <b>INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI .....</b>   | <b>12</b> |
| <b>CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>SEZIONE II – MODALITA’ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO .....</b> | <b>14</b> |
| <b>PREMESSA .....</b>   | <b>14</b> |
| <b>ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>   | <b>14</b> |
| <b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLA TARI .....</b>   | <b>16</b> |
| <b>RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI .....</b>  | <b>17</b> |
| <b>RICHIESTE DI SCRITTE DI INFORMAZIONI.....</b>  | <b>18</b> |
| <b>PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO .....</b>                                     | <b>19</b> |
| <b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI .....</b>  | <b>20</b> |
| <b>SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO.....</b>                       | <b>22</b> |
| <b>PREMESSA .....</b>   | <b>22</b> |
| <b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLE ATTIVITA’ DI PROPRIA COMPETENZA .....</b>  | <b>22</b> |
| <b>CONSEGNA ATTREZZATURE.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER SOSTITUZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>I SERVIZI EROGATI.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>CONTINUITA’ E REGOLARITA’ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE .....</b>  | <b>24</b> |



|   |           |
|---|-----------|
| <b>RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI .....</b>   | <b>24</b> |
| <b>PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI .....</b> | <b>25</b> |
| <b>ALTRE RACCOLTE .....</b>   | <b>26</b> |
| <b>CENTRI DI RACCOLTA CONSORTILI/CENTRI DEL RIUSO .....</b>                                   | <b>27</b> |
| <b>SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>                             | <b>28</b> |



### Associazione Consumatori

Via M. Pescatore, 15 – 10124 Torino

Tel: 011/4346964 e Fax 011/0703898 – Mail: [sportello@tutelattiva.it](mailto:sportello@tutelattiva.it)



### Adiconsum Piemonte

Via Madama Cristina, 50 – 10125 Torino

Tel: 011/5613666 e Fax 011/5613666 – Mail: [adiconsum.piemonte@libero.it](mailto:adiconsum.piemonte@libero.it)



### Adoc Piemonte

Via Parma,10 – 10152 Torino

Tel 011/4364331 e Fax 011/4364373 – Mail: [adoc.torino@tiscali.it](mailto:adoc.torino@tiscali.it)

### CODACONS



### Codacons Piemonte

Via Palmieri, 63 – 10138 Torino

Tel e Fax 011/5069219 – Mail: [codacons.piemonte@gmail.com](mailto:codacons.piemonte@gmail.com)



### Federconsumatori Piemonte Onlus

Via Pedrotti, 25 – 10152 Torino

Tel. 011/285981 e Fax 011/2485897 – Mail: [sportello@federconsumatori-torino.it](mailto:sportello@federconsumatori-torino.it)



### Movimento Consumatori

Via San Secondo, 3 – 10128 Torino

Tel. 011/5069546 e Fax 011/5611414 – Mail: [torino@movimentoconsumatori.it](mailto:torino@movimentoconsumatori.it)



## INTRODUZIONE

### PREMESSA

I Gestori assicurano la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Gestore. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Gestore nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Contratto di Servizio, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è rappresentato dai seguenti Enti:

- Consorzio di Area Vasta CB16 per i Comuni di: Borgaro, Brandizzo, Caselle Torinese, Castiglione Torinese, Chivasso, Gassino Torinese, Mappano, Montanaro, Volpiano
- Comune di Brozolo
- Comune di Brusasco
- Comune di Casalborgone
- Comune di Castagneto Po
- Comune di Cavagnolo
- Comune di Cinzano
- Comune di Foglizzo
- Comune di Lauriano
- Comune di Leinì
- Comune di Lombardore
- Comune di Monteu da Po
- Comune di Rivalba
- Comune di Rondissone
- Comune di San Benigno Canavese
- Comune di San Mauro Torinese
- Comune di San Raffaele Cimena
- Comune di San Sebastiano Po

---

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente



- Comune di Sciolze
- Comune di Settimo Torinese
- Comune di Torrazza Piemonte
- Comune di Verolengo
- Comune di Verrua Savoia

Il gestore della raccolta e trasporto è SETA S.P.A

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è SETA S.P.A

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **Decreto Legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **Decreto Legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **Decreto-Legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*" istitutiva della TARI;
- **Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif** del 31 ottobre 2019 che definisce le disposizioni in materia di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati per il periodo di regolazione 1° aprile 2020 - 31 dicembre 2023 (TITR).
- **Delibera ARERA n. 15/22/R/rif** del 18 gennaio 2022 è il provvedimento che adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)

## GLOSSARIO

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



- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **dissevvizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; considerato che con L.R. del 16 febbraio 2021, n. 4 ‘Modifiche alla legge regionale 10 gennaio 2018, n. 1, per l’organizzazione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani’, è stato individuato un unico ambito territoriale ottimale regionale, articolato a sua volta in sub ambiti di area vasta, la cui governance è esercitata da consorzi di comuni, denominati consorzi di area vasta, ovvero gli attuali Consorzi, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il CAV CB16.
- **gestione** è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino del Gestore:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- Piattaforma per la Raccolta Differenziata (PDR): è la struttura autorizzata ai sensi dell’art. 208 del D.lgs. 152/06 dove le utenze domestiche, non domestiche e il gestore del servizio possono conferire in maniera differenziata le frazioni di rifiuto incluse nel perimetro del contratto di servizio;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;



- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;



- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è redatta in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC, in accordo con i vari gestori dopo opportuna valutazione, ha posizionato tutte le gestioni nello **Schema I**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
  - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
  - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata



- III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- V. alla sicurezza del servizio

## DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visualizzata e scaricata in formato digitale presso i seguenti siti web:

- Consorzio di Area Vasta CB 16 <https://www.consorziobacino16.it/>
- SETA S.p.A. <http://www.setaspa.com/>
- Comune di Borgaro Torinese <http://www.comune.borgaro-torinese.to.it/>
- Comune di Brandizzo <https://www.comune.brandizzo.to.it/it-it/home>
- Comune di Brozolo <https://www.comune.brozolo.to.it/>
- Comune di Brusasco <https://www.comune.brusasco.to.it/>
- Comune di Casalborgone <https://www.comune.casalborgone.to.it/it-it/home>
- Comune di Caselle Torinese <https://www.comune.caselle-torinese.to.it/it>
- Comune di Castagneto Po <https://www.comune.castagnetopo.to.it/>
- Comune di Castiglione Torinese <https://www.comune.castiglionetorinese.to.it/>
- Comune di Cavagnolo <https://www.comune.cavagnolo.to.it/home.html>
- Comune di Chivasso <https://www.comune.chivasso.to.it/it>
- Comune di Cinzano <http://www.comune.cinzano.to.it/>
- Comune di Foglizzo <https://www.comune.foglizzo.to.it/home.html>
- Comune di Gassino Torinese [https://www.comune.gassino.to.it/servizi/notizie/notizie\\_homepage.aspx](https://www.comune.gassino.to.it/servizi/notizie/notizie_homepage.aspx)
- Comune di Lauriano <https://www.comune.lauriano.to.it/>
- Comune di Leini <https://www.comune.leini.to.it/it-it/home>
- Comune di Lombardore <https://www.comune.lombardore.to.it/it-it/home>
- Comune di Mappano <https://www.comune.mappano.to.it/>
- Comune di Montanaro <https://www.comune.montanaro.to.it/it-it/home>
- Comune di Monteu da Po <https://www.comune.monteudapo.to.it/it-it/home>
- Comune di Rivalba <https://www.comune.rivalba.to.it/it-it/home>
- Comune di Rondissone <https://www.comune.rondissone.to.it/hh/index.php>
- Comune di San Benigno Canavese <https://www.comune.sanbenignocanavese.to.it/it-it/home>
- Comune di San Mauro Torinese <https://www.comune.sanmaurotorinese.to.it/it>
- Comune di San Raffaele Cimena <https://www.comune.sanraffaelecimena.to.it/>
- Comune di San Sebastiano Po <https://www.comunesansebastianodapo.it/>
- Comune di Sciolze <https://www.comune.sciolze.to.it/it-it/home>
- Comune di Settimo Torinese <https://www.comune.settimo-torinese.to.it/it>
- Comune di Torrazza Piemonte <https://www.comune.torrazzapiemonte.to.it/it-it/home>
- Comune di Verolengo <https://www.comuneverolengo.it/hh/index.php>
- Comune di Verrua Savoia <https://www.comune.verruasavoia.to.it/>
- Comune di Volpiano <https://www.comune.volpiano.to.it/it-it/home>



## SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

### EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### IMPARZIALITÀ

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Gestore è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito consortile, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

### COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Gestore adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani. Le azioni di incentivazione vengono definite periodicamente dall'ETC in accordo con il Gestore. La massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità può essere raggiunta tramite sforzi comuni tra gestori e cittadini, in particolare si richiede il rispetto delle norme contenute nei Regolamenti Comunali, ai quali si rimanda, e ai comportamenti di buon senso e di educazione civica. In sintesi, si riportano le norme di carattere generale:

- Effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i diversi materiali;
- Conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove possibile, nei Centri di Raccolta;
- Esporre a filo strada i contenitori e i sacchi nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario;
- Collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto di prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.);
- Usare sempre i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- Non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma conferirli presso il Centro di Raccolta o in alternativa utilizzare il servizio a domicilio, come riportato nella presente Carta dei Servizi;
- Munirsi di apposita dotazione (sacchetti e/o palette) per l'immediata rimozione delle deiezioni canine e depositarle nei cestini dedicati o quelli stradali.

I Regolamenti Comunali possono essere scaricati dai siti internet dei Comuni di appartenenza.



## INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Gestore garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. L'ETC, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici e specifiche indagini di Customer Satisfaction, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

La Customer Satisfaction ha come obiettivo verificare la qualità dei servizi erogati agli utenti. Le procedure che si adottano prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

I servizi gestiti che vengono presi in esame sono i seguenti:

- Raccolta e trasporto dei rifiuti;
- Pulizia delle strade e dei marciapiedi;
- Svuotamenti dei cestini stradali;
- Servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali (ove previsto);
- Gestione dei Centri di Raccolta.

La metodologia prevede un'indagine a campione su base statistica effettuata tramite la somministrazione di un questionario da concordare preventivamente nell'ambito del tavolo di lavoro permanente con le Associazioni dei Consumatori firmatarie del protocollo d'intesa con il CAV Consorzio di Bacino 16 e SETA SPA. L'indagine potrà prevedere la distribuzione di questionari, interviste telefoniche e "focus group" a famiglie residenti nei Comuni facenti parte del CAV CB16 e ad operatori commerciali con attività sui medesimi territori (commercio all'ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar). Tale indagine sarà condotta da primarie società operanti nel settore delle indagini di mercato nel mondo delle utilities, oppure come previsto dall'art. 2 c.461 legge 244/2007.

La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati dal gestore sarà perseguita in modo da evidenziare la qualità percepita di ogni singolo servizio.

Grazie allo strumento della Customer Satisfaction è possibile mettere in evidenza i trend rispetto alle precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali il gestore provvederà ad individuare azioni di miglioramento.

Il Gestore collabora con le direzioni didattiche per promuovere all'interno degli istituti scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente.

Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate ai rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento, ecc.) attraverso incontri che vengono svolti negli istituti e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati.

Durante gli interventi di educazione ambientale l'incaricato gestore provvede alla consegna di specifico materiale informativo e didattico. Il Gestore è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.

SETA SPA, in collaborazione con l'ETC, organizzano ogni anno scolastico specifiche attività di educazione ambientale e, periodicamente, concorsi a premi, rivolti alle scuole d'infanzia, primarie e delle scuole secondarie di primo e secondo grado, finalizzati a diffondere la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la prevenzione dei rifiuti, la promozione della raccolta differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato con gli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi tenuti da esperti coordinati da SETA SPA.



## CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Gestore si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, l'ETC in collaborazione con il Gestore si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.



## SEZIONE II – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### PREMESSA

Il gestore orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello territoriale, telefonicamente e sul sito internet; i medesimi requisiti sono garantiti anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Il gestore si impegna nei confronti degli utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

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.).

Di seguito vengono dettagliati gli obblighi del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni ad esse inerenti.

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

#### **Modalità per l'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 novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail, Pec o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data di effettivo inizio del possesso o conduzione dell'immobile, indicata nella richiesta dell'utente e fatta comunque salva la potestà accertativa del gestore finalizzata alla verificata della stessa, ad ed hanno validità anche per gli anni successivi qualora non mutino i presupposti e gli elementi necessari all'applicazione della Tari.

Al fine di agevolare l'utenza, nell'eventuale periodo transitorio tra l'approvazione della CARTA DELLA QUALITA' INTEGRATA e l'approvazione dei Regolamenti Comunali TARI, nel rispetto dell'autonomia regolamentare dei singoli comuni, saranno considerate tempestive le comunicazioni degli utenti presentate nel rispetto dei Regolamenti Comunali qualora le stesse siano più favorevoli agli utenti.

#### **Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Le richieste di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine di novanta (90) giorni solari dalla data di fine del possesso o della detenzione dell'immobile, via posta, tramite e-mail, Pec o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.



Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione e a condizione che la stessa si sia presentata nei termini, il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno, dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione. In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine sopra indicato, il tributo non è comunque dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Al fine di agevolare l'utenza, nell'eventuale periodo transitorio tra l'approvazione della CARTA DELLA QUALITÀ INTEGRATA e l'approvazione dei Regolamenti Comunali TARI, nel rispetto dell'autonomia regolamentare dei singoli comuni, saranno considerate tempestive le comunicazioni degli utenti presentate nel rispetto dei Regolamenti Comunali qualora le stesse siano più favorevoli agli utenti.

### ***Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani***

Le richieste di variazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine di novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione, via posta, tramite e-mail, Pec o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le variazioni intervenute nel corso dell'anno, relative in particolare alle superfici e/o alla destinazione d'uso e/o al numero dei componenti il nucleo familiare, che comportano un aumento del tributo producono il loro effetto dal giorno successivo a quello di effettiva variazione degli elementi stessi. Nell'ipotesi in cui le variazioni comportino invece una riduzione del tributo, il riconoscimento del minor tributo è subordinato alla presentazione della dichiarazione entro i termini sopra riportati, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Resta salva la possibilità di dimostrare con idonea documentazione gli elementi che comportano il venir meno della soggettività passiva, ai sensi delle norme che regolano il rapporto tributario ovvero nel caso in cui il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Al fine di agevolare l'utenza, nell'eventuale periodo transitorio tra l'approvazione della CARTA DELLA QUALITÀ INTEGRATA e l'approvazione dei Regolamenti Comunali TARI, nel rispetto dell'autonomia regolamentare dei singoli comuni, saranno considerate tempestive le comunicazioni degli utenti presentate nel rispetto dei Regolamenti Comunali qualora le stesse siano più favorevoli agli utenti.

### ***Risposta del gestore***

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce il supporto all'utente nel fornire risposte chiare e comprensibili ed ogni indicazione utile alla modalità di compilazione della modulistica, all'applicazione ed al calcolo della tariffa.

Il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alla raccolta differenziata, alle riduzioni/agevolazioni usufruibili.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

In sede di prima applicazione, all'atto della presentazione della dichiarazione iniziale, di variazione o di cessazione, il soggetto incaricato della gestione della TARI rilascia una ricevuta, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione, equivalente alla richiesta di erogazione/variazione/cessazione del servizio. Il soggetto incaricato della gestione della TARI comunica al contribuente il codice utente ed il codice utenza attribuito, la data a partire dalla quale è dovuta la TARI, di norma con il primo avviso di pagamento TARI inviato al contribuente.



## RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLA TARI

### **Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

### **Procedura di presentazione dei reclami scritti**

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

### **Risposta del gestore ai reclami**

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti entro il termine previsto dall'allegato 2 del TQRIF relativo allo schema indicato nella sezione INTRODUZIONE del presente documento.



## RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

### ***Classificazione delle richieste scritte dell'utente***

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come rettifica degli importi addebitati ove essa venga inequivocabilmente identificabile come tale.

### ***Procedura di presentazione di rettifica degli importi addebitati***

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la rettifica;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
  - il servizio a cui si riferisce la rettifica (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

La richiesta di rettifica non è necessaria nel caso in cui l'utente abbia già inoltrato una richiesta di attivazione, variazione o cessazione che comporti un eventuale ricalcolo degli importi addebitati.

### ***Risposta del gestore alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati***

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, entro il termine previsto dall'allegato 2 del TQRIF relativo allo schema indicato nella sezione INTRODUZIONE del presente documento.

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente.



## RICHIESTE DI SCRITTE DI INFORMAZIONI

### ***Classificazione delle richieste scritte dell'utente***

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come richiesta scritta di informazioni ove essa venga inequivocabilmente identificabile come tale.

### ***Procedura di presentazione di rettifica scritta di informazioni***

Il modulo per la richiesta scritta di informazioni è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta scritta di informazioni senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la rettifica;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
  - il servizio a cui si riferisce la richiesta di informazioni (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

La richiesta di rettifica non è necessaria nel caso in cui l'utente abbia già inoltrato una richiesta di attivazione, variazione o cessazione che comporti un eventuale ricalcolo degli importi addebitati.

### ***Risposta del gestore alla richiesta scritta di informazioni***

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, anche alle richieste di informazione ricevute per iscritto, entro il termine previsto dall'allegato 2 del TQRIF relativo allo schema indicato nella sezione INTRODUZIONE del presente documento.

Il documento di riscossione deve in ogni caso contenere tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e riporta in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni previste dalla delibera ARERA n. 444/2019 e s.m.i..



## PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

### **Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno **sportello fisico e/o online**.

Lo **sportello on line** è accessibile dal sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - **in aggiunta o in alternativa allo sportello online** - l'apertura di uno **sportello fisico** a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Il gestore pubblica su sito internet orari e modalità di accesso e di prenotazione allo sportello fisico.

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;

### **Obblighi di servizio telefonico**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti dispone di almeno un **numero telefonico verde** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza (riferimenti sportello fisico, attivazione/cessazione/variazione utenze, informazioni su modalità di rimborso).

I riferimenti telefonici di ogni Comune relativi al servizio TARI sono reperibili negli allegati alla presente Carta.



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

### **Termine per il pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione bonaria saranno in nessun caso imputati all'utente.

### **Modalità e strumenti di pagamento**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente la modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio con modello F24, o altra modalità comunque gratuita. Per i residenti all'estero viene garantita la possibilità di effettuare un bonifico sul conto corrente del Comune, previa richiesta delle coordinate bancarie al gestore.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

### **Periodicità di riscossione**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento annuali a scadenza preferibilmente semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti relativi ad avvisi bonari**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore



Nell'eventuale periodo transitorio tra l'approvazione della CARTA DELLA QUALITA' INTEGRATA e l'approvazione dei Regolamenti Comunali TAR, nel rispetto dell'autonomia regolamentare dei singoli comuni, saranno applicate le disposizioni dei Regolamenti Comunali, della Legge 160/2019 e della Legge 147/2013 e s.m.i.

***Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso***

Il modulo per la richiesta scritta di rimborso è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rimborso, e li esegue secondo i termini e le modalità indicati dai Regolamenti Comunali.

Per quanto riguarda i Comuni gestiti dal Consorzio di Area Vasta CB 16, il Consorzio procede alla ricezione delle istanze degli utenti, curandone l'istruttoria e trasmettendo appositi elenchi ai singoli comuni al fine dell'esecuzione dei rimborsi stessi, nei termini e modalità previsti dai Regolamenti Comunali.

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 associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, previsto dall'allegato 2 del TQRIF relativo allo schema indicato nella sezione INTRODUZIONE del presente documento, 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.



## SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### PREMESSA

Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festività escluse) e devono intendersi al netto dei tempi necessari per gli adempimenti contrattuali con l'ETC e suoi utenti.

**SETA SPA** fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi nazionali, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, **SETA SPA** provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

È comunque garantito un servizio che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

### RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLE ATTIVITÀ DI PROPRIA COMPETENZA

#### **Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

#### **Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati**

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza

#### **Risposta del gestore**

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



Il gestore della raccolta e trasporto formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

### **Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online**

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può inoltrare richieste di assistenza e di informazioni.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### **Obblighi di servizio telefonico**

Il gestore della raccolta e trasporto ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

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

Il numero verde di SETA SPA è 800 401692 attivo secondo gli orari presenti nell'allegato 4.

## **CONSEGNA ATTREZZATURE**

Per le utenze domestiche e non domestiche si provvede ad una fornitura di contenitori in plastica rigida (vetro, umido, carta, indifferenziato) sufficiente alle raccolte porta a porta programmate. Per quanto concerne la frazione della plastica, è previsto l'utilizzo di sacchetti semitrasparenti.

Le modalità di consegna e ritiro dei sacchi e dei contenitori sono riportate sul sito di SETA SPA, [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com)

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER SOSTITUZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### **Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di sostituzione**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online, o tramite il numero verde dedicato.

La richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail e mediante sportello online.

<https://www.setaspa.com/contatti>

## **I SERVIZI EROGATI**

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal CAV CB16 con SETA SPA.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio consortile.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Contratto di Servizio e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.



## CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività 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.

Le giornate e gli orari del servizio di raccolta sono reperibili nei vari allegati dei comuni della presente Carta e al seguente link:

<https://www.setaspa.com/comuni>

## CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade**

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. 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'ETC.

Le giornate e gli orari del servizio di spazzamento sono reperibili nei vari allegati dei comuni della presente Carta e al seguente link:

<https://www.setaspa.com/comuni>

## RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

La raccolta rifiuti è articolata in modo diversificato a seconda dei Comuni e delle frazioni di rifiuti:

- Rifiuti indifferenziati, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale;
- Rifiuti organici, ritiro con frequenza bisettimanale/settimanale a carattere stagionale;
- Carta e cartone, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale;
- Vetro e metallo, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale;
- Imballaggi in plastica, ritiro con frequenza settimanale/quindicinale.

L'esposizione dei contenitori deve avvenire entro le ore 6,00 del giorno stabilito. Lo svuotamento dei contenitori dei rifiuti avverrà entro le ore 18.00.

I calendari di raccolta possono essere consultati nei vari allegati dei comuni della presente Carte e scaricati sul sito web [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com).

Le corrette modalità della raccolta differenziata sono indicate al seguente link:

<https://www.setaspa.com/comuni>

Inoltre, è possibile consultare l'elenco delle singole tipologie dei rifiuti in ordine alfabetico al fine di individuare il corretto contenitore: <https://www.setaspa.com/images/ultime-revisioni/documenti-pdf/Rifiutologo.pdf>

## PRESE INTERNE

In casi particolari e per motivate esigenze l'utente potrà richiedere al Consorzio/Comuni l'accesso da parte di SETA SPA alle strade/aree private per effettuare la raccolta, fatta salva la verifica delle condizioni di sicurezza previste dalle norme vigenti.

### **Raccolta porta a porta di sfalci e potature**

Il servizio è erogato secondo diverse modalità, in base alle esigenze di ciascun Comune:

- Servizio di raccolta a domicilio, dietro il pagamento di un corrispettivo, da parte dell'utente richiedente;



- Servizio di raccolta a domicilio a titolo gratuito, se concordato con il Comune. La frequenza di svuotamento dipende dalle esigenze di ogni Comune, in generale i contenitori sono svuotati da un minimo di 1 volta ogni due settimane ad un massimo di 1 volta alla settimana;
- Conferimento, a titolo gratuito, da parte dell'utente nel Centro di raccolta differenziata, dove sono posizionati appositi contenitori.

Il verde può essere anche auto smaltito con il compostaggio domestico.

Per maggiori informazioni sul servizio sfalci consultare il seguente link <https://www.setaspa.com/contatti/156-servizi/845-servizio-raccolta-sfalci> oppure chiamare il numero verde 800401692.

### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro su prenotazione.

Il ritiro può essere prenotato sul sito [www.setaspa.com](http://www.setaspa.com) oppure telefonando al numero verde 800-401692.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare gratuitamente presso i Centri di Raccolta consortili dislocati su tutto il territorio del CAV CB16. Per maggiori informazioni è possibile consultare il seguente link: <https://www.setaspa.com/centri-di-raccolta-del-riuso>

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili in corrispondenza del numero civico indicato al momento della prenotazione e senza creare intralci alla circolazione dei veicoli e dei passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno e dell'orario di prenotazione.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato.

## **PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI**

### **Spazzamento meccanizzato**

La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio consortile, e sono effettuati in maniera periodica e pianificata per zone comunali secondo una programmazione condivisa tra il Gestore e i Comuni.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.



Il Gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico su richiesta dei Comuni.

### **Spazzamento manuale**

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio consortile sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano, qualora richiesto;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio consortile, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti. I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Il servizio è eseguito dall'operatore ecologico, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

### **Servizio di raccolta rifiuti abbandonati**

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti solidi urbani, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore su richiesta dei Comuni.

#### **ALTRE RACCOLTE**

Nel territorio consortile sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati, indumenti usati, cartucce esaurite/toner, oli vegetali esausti.

#### **PILE**

Avviene attraverso contenitori da banco custoditi presso rivenditori, tabaccherie, edicole, ferramenta, supermercati, scuole, e lo svuotamento avviene con cadenza solitamente quindicinale/mensile.

#### **FARMACI**

Avviene attraverso contenitori custoditi presso le farmacie e lo svuotamento avviene con cadenza solitamente quindicinale/mensile.

#### **RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI**

Avviene attraverso contenitori posizionati in determinati punti presenti sul territorio del CAV CB16.

#### **INDUMENTI USATI**

Un'importante raccolta differenziata a scopi di solidarietà, con circa 200 contenitori stradali bianchi, su tutto il territorio del CAV CB16. La Cooperativa Sociale "Lavoro e Solidarietà" si occupa dello svuotamento dei contenitori con frequenza settimanale o quindicinale (oppure in base a richieste urgenti da parte di SETA SPA) e provvede al loro riutilizzo o riciclo.



#### RACCOLTA CARTUCCE ESAURITE/TONER

I cittadini possono consegnare, senza oneri di spesa, le cartucce esaurite per toner, nastri e cartucce per stampanti a getto d'inchiostro nei Centri di Raccolta, agli edifici comunali (e relative pertinenze), e istituti scolastici. Lo svuotamento avviene su richieste delle utenze.

### CENTRI DI RACCOLTA CONSORTILI/CENTRI DEL RIUSO

La gestione dei Centri di Raccolta (di seguito CDR) per la differenziazione dei rifiuti costituisce attività di pubblico interesse ed è disciplinata dal Regolamento redatto ai sensi dell'art. 198 comma 2 del D.Lgs. 152/2006 consultabile sul sito di SETA SPA ([www.setaspa.com](http://www.setaspa.com)).

Fermo restando le vigenti disposizioni in materia, il Regolamento definisce obiettivi, norme, modalità di erogazione dei servizi, obblighi e divieti.

Il CDR costituisce un anello fondamentale del sistema gestione dei rifiuti e garantisce agli utenti la possibilità di conferire separatamente le diverse frazioni dei rifiuti integrando il servizio con le tipologie di rifiuti differenziabili non raccolte direttamente presso le utenze.

#### UTENZE AMMESSE AI CDR

- Utenze domestiche, con residenza nel territorio del CAV CB16, munite di documento d'identità e codice fiscale, mentre per i non residenti che sono proprietari di uno stabile appartenente al suddetto territorio, documento d'identità, codice fiscale e copia bolletta pagamento TARI;
- Utenze non domestiche, con sede legale nel territorio del CAV CB16, previo accreditamento. Per maggiori informazioni consultare il seguente link: <https://www.setaspa.com/images/ultime-revisioni/documenti-pdf/Modulo-Richiesta-Accredito-UTENZE-NON-DOMESTICHE-accesso-CDR-CONSORTILI.pdf>

#### MODALITA' DI CONFERIMENTO

Gli utenti sono tenuti all'osservanza del Regolamento e dunque:

- devono rispettare le indicazioni presenti presso i CDR segnalate dalla relativa cartellonistica;
- devono seguire scrupolosamente le indicazioni loro impartite dagli operatori del gestore, addetti alla custodia e alla gestione degli stessi impianti;
- devono esibire su richiesta del personale addetto, la documentazione idonea a verificare la possibilità di accesso al CDR, dichiarando la tipologia e la provenienza dei rifiuti che intendono conferire;
- potranno conferire esclusivamente i rifiuti ammessi e descritti su apposita cartellonistica presso ciascun impianto, nel limite massimo previsto per ogni singola tipologia di rifiuto, avendo riguardo di non sversare i rifiuti solidi o liquidi sul suolo o fuori dagli appositi container/ceste;

Per ottenere maggiori informazioni riguardo l'ubicazione, gli orari di apertura consultare il seguente link: <https://www.setaspa.com/centri-di-raccolta-del-riuso> oppure si rimanda ai singoli allegati dei comuni della presente Carta della qualità.

#### CENTRO DEL RIUSO

Il Centro del Riuso è il luogo in cui i cittadini del territorio del CAV CB16 possono, a titolo gratuito, consegnare beni usati in buono stato, integri e funzionanti che possono essere efficacemente riutilizzati: ad esempio mobili, materassi, biciclette, passeggini, giocattoli, stoviglie, suppellettili ed oggettistica varia.

Per ottenere maggiori informazioni riguardo l'ubicazione, gli orari di apertura consultare il seguente link: <https://www.setaspa.com/centri-di-raccolta-del-riuso> oppure si rimanda ai singoli allegati dei comuni della presente Carta della qualità.



## SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

### ***Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani***

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

a) disporre di un numero verde gratuito dedicato 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, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;

Il numero di pronto intervento, 800-977949, è attivabile esclusivamente solo da Enti Istituzionali, Forze dell'Ordine, Amministrazioni, o personale addetto, secondo delibera dell'ETC.



**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

| Obbligo   | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|---|----------|-----------|------------|-----------|
| <b>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Modalità di attivazione del servizio</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Modalità per la variazione o cessazione del servizio</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</b>                                     | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online</b>  | n.a.     | SI        | SI         | SI        |
| <b>Obblighi di servizio telefonico</b>  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</b>  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi</b>  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*</b> | n.a.     | n.a.      | SI         | SI        |
| <b>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto</b>  | n.a.     | n.a.      | n.a.       | SI        |
| <b>Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</b>  | SI       | SI        | SI         | SI        |
| <b>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>   | n.a.     | n.a.      | n.a.       | SI        |
| <b>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b>   | SI       | SI        | SI         | SI        |

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)



**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

| Standard generali  | Schema I | Schema II          | Schema III         | Schema IV     |
|--|----------|--------------------|--------------------|---------------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi   | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) | n.a.     | Solo registrazione | Solo registrazione | <=240 secondi |
| Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo  | n.a.     | 80%                | 70%                | 90%           |



| Standard generali  | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|--|----------|-----------|------------|-----------|
| Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo         | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Puntualità del servizio di raccolta e trasporto  | n.a.     | n.a.      | 80%        | 90%       |
| Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti  | n.a.     | n.a.      | 80%        | 90%       |
| Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore   | n.a.     | n.a.      | n.a.       | 85%       |
| Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade   | n.a.     | n.a.      | 80%        | 90%       |
| Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore  | n.a.     | n.a.      | n.a.       | 85%       |
| Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore | n.a.     | 70%       | 80%        | 90%       |