COMUNE DI CERVETERI

RIECO
Servizi Integrati per l'Ambiente

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI CERVETERI

Sommario

PREMESSA **1**
CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO **1**
DEFINIZIONI **1**
INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO **6**
TERRITORIO SERVITO **7**
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO **7**
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE **7**
INTRODUZIONE GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO **10**
PRESENTAZIONE DELLA CARTA **10**
PRINCIPI FONDAMENTALI **11**
LA SOCIETÀ **12**
CARTA D'IDENTITÀ DELLA SOCIETÀ **12**
SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO **13**
STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI **13**
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE **13**
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE **14**
Referenti aziendali 14
Servizio clienti telefonico 14
Posta elettronica 14
Ecosportello 14
Centro comunale di raccolta 14
Trasparenza rifiuti 14
SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE **15**
Spazzamento 15
Diserbo 15
Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie 15
Pulizia mercati 15
Lavaggio delle strade 16
Rimozione carcasse animali 16

Rimozione siringhe abbandonate....16
SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI....16
Raccolta domiciliare....16
Raccolta “stradale e/o di prossimità”....17
Raccolta domiciliare “su chiamata”....17
Ritiro “ingombranti”....17
Ritiro “sfalci e potature”....18
OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 18
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)....18
Modalità per l’ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)....19
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)....19
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE....19
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)....19
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)....19
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)....19
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO....19
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)....19
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)....20
Inizio dell’interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)....20
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI....20
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)....20
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)....21
INTRODUZIONE GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI....22
Trasparenza....22
MODALITÀ DI PRELIEVO....23
ARTICOLAZIONE DELLA TARIFFA....23
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE....24

MODALITÀ DI RISCOSSIONE 24
RIFERIMENTI DEL GESTORE DELLA TARIFFA 24
OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 25
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 26
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 26
PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 27
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 27
STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE 29

PREMESSA

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

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

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

CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

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

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

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Cerveteri	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	https://www.comune.cerveteri.rm.it/
Rieco Spa	attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio	https://www.riecospa.it

DEFINIZIONI

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);

- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è
per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

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";

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;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e sabato inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il 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 è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la 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.

INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	**Gestore/Comune**

- attività di raccolta e trasporto;	Rieco Spa
- attività di spazzamento e lavaggio strade;	Rieco Spa
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Comune di Cerveteri

TERRITORIO SERVITO

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

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente (Comune di Cerveteri), ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il **Comune di Cerveteri**
- Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **RIECO S.p.A.;**

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

I gestori dell'ambito tariffario indicato al precedente punto garantiscono che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

Eguaglianza

Il gestore Raccolta e Trasporto, **RIECO S.p.A.**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione all'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai

principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore Raccolta e Trasporto, **RIECO S.p.A.**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione

Viene garantita sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

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

Efficienza ed efficacia

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

Cortesia

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore, promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;

- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

INTRODUZIONE GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del **"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani** *(TQRIF)***"** di cui alla **Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente** *(ARERA)* **n. 15/2022**, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di un Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il documento è comunque presentato all'utente quale fonte esaustiva di tutte le informazioni generali relative alle attività di gestione dei rifiuti urbani dell'ambito territoriale di Cerveteri.

La **Carta dei Servizi** rappresenta inoltre, una scelta di trasparenza per garantire un approccio diretto con l'azienda, oltre a fornire un valido supporto per il monitoraggio dei servizi erogati, attraverso indicatori di **qualità/ambiente e sicurezza**.

PRESENTAZIONE DELLA CARTA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione alle necessità del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone Rieco Spa nella gestione dei propri servizi. Il settore di **Igiene Ambientale** in particolare, presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La **collaborazione attiva** da parte dei cittadini apporta un notevole contributo ai servizi erogati da Rieco Spa. Il mantenimento degli standard attuali e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l'azienda e i cittadini: è per questo motivo che Rieco Spa conta sulla collaborazione attiva della cittadinanza per tener fede agli impegni assunti. È in questo contesto che si inserisce la **Carta dei Servizi**, la quale vuole essere un **"patto"** e una **finestra di dialogo tra l'azienda e i cittadini** e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi oltre che di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i **livelli di qualità** *(standard)*, dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e Rieco Spa.

La **Carta dei Servizi** non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i **servizi pubblici** ed il **benessere collettivo** e come tale può essere considerata:

- uno **strumento di informazione** per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno **strumento di gestione** per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno **strumento di dialogo** con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le

aspettative ed i risultati raggiunti.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

PRINCIPI FONDAMENTALI
Nell'erogazione del servizio **RIECO Spa**. si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento
RIECO SPA eroga i propri servizi con imparzialità a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione. L'azienda si impegna, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree territoriali di utenza gestite sia tra le diverse categorie o fasce di utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità e regolarità
Rieco Spa garantisce l'erogazione dei propri servizi con regolarità e costanza, senza alcuna interruzione, fatta eccezione per quelle cause indi-pendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio calamità naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti), che potrebbero comportare interruzioni. In tali casi, l'azienda si impegna ad informare tempestivamente i cittadini e ad adottare tutte le misure del caso per ridurre il disagio e ripristinare, nel minore tempo possibile, i servizi.

Partecipazione
RIECO Spa si impegna a garantire la partecipazione dei cittadini per gli aspetti della gestione del servizio che li riguardano, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione tra i cittadini e l'azienda;

Efficienza ed efficacia
RIECO Spa persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate per incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate a tutela della qualità e dell'ambiente, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia
RIECO Spa si impegna a fare in modo che i rapporti tra il proprio personale e i cittadini siano improntati a cortesia. Tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con i cittadini.

Chiarezza e trasparenza
RIECO SPA garantisce ai suoi Utenti procedure amministrative semplici e chiare, e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia ed alla comprensibilità del linguaggio nel rapporto con gli stessi.

Adozione del "Modello di Organizzazione" ex D.Lgs. 231/01

RIECO SPA, si è dotata del **Modello di Organizzazione e Gestione e conseguente Codice Etico** previsto dal **Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231**, che ha introdotto un regime di responsabilità a carico delle società per alcune tipologie di reati. Parimenti, Rieco Spa ha nominato l'**Organismo di Vigilanza** con il compito, in sintesi, di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del **Modello di Organizzazione e Gestione**, nonché del Codice Etico adottati dalla Società allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal **D.Lgs. 231/01.** Quanto sopra rappresenta un chiaro segnale dell'Azienda in materia di trasparenza e senso di responsabilità sia nei rapporti interni che con il mondo esterno.

Qualità e tutela dell'ambiente

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente**, certificato conformemente alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001: 2015, e **UNI EN ISO 14001: 2015, UNI EN ISO 45001: 201**8, dimostra che Rieco Spa ha come obiettivo prioritario la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute umana e delle risorse primarie, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché la soddisfazione degli utenti/clienti. L'impegno di Rieco Spa nei confronti degli utenti/clienti e dell'ambiente, acquisisce trasparenza attraverso la registrazione **EMAS** dell'azienda e con la pubblicazione della **Dichiarazione Ambientale**.

LA SOCIETÀ

RIECO SPA, società di servizi integrati per l'ambiente, fonda la sua politica aziendale sui fondamentali principi di sviluppo sostenibile, tutela dell'ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori e dei cittadini fruitori dei servizi prestati.

L'adozione di un "Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza" conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018 e del Regolamento Europeo "EMAS" ha come scopo principale quello di far emergere sempre più l'efficienza organizzativa e qualitativa delle attività aziendali, al fine di ottenere piena soddisfazione dei Clienti ed alto livello di salvaguardia dell'ambiente, dei lavoratori e dell'intera collettività. La Rieco Spa ha adottato anche un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla specifica SA 8000:2014.

Ha inoltre conseguito un sistema di gestione anticorruzione conforme alla norma ISO 37001:2016, oltre ad avere adottato ed aggiornato un modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e nel maggio 2021 ha ricevuto l'attribuzione del rating di legalità, ai sensi dell'art. 2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera n. 28361 del 28.07.2020 (di seguito Regolamento).

Alla guida dell'Azienda siede il **Consiglio di Amministrazione**, espressione dell'assemblea dei soci e che dura in carica 3 anni, composto dal **Presidente** e da altri due membri. La compagine sociale di **RIECO S.p.A**., società a totale capitale privato.

Il controllo sulla gestione societaria è affidato al **Collegio Sindacale** che si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente. Mentre, la revisione legale è affidata alla società *Pricewaterhousecoopers Spa*

Il **Bilancio della Società** viene sottoposto a certificazione dalla stessa società di revisione di cui sopra.

CARTA D'IDENTITÀ DELLA SOCIETÀ

Sede legale: *Contrada Piane 55 – 66023 Francavilla al Mare (CH)*

Capitale Sociale: *€ 2.000.000,00 interamente versato*
Codice Fiscale e Partita IVA: *02003780687*
Comuni Serviti *(popolazione complessiva)*: *oltre 300.000.*

SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

RIECO SPA ottempera alle disposizioni del **D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni** per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con l'effettuazione della valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con le relative misure di prevenzione e protezione e la conseguente elaborazione del documento di valutazione dei rischi di cui **all'art.28 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.** .

Il **Datore di Lavoro** ha nominato il **Medico Competente** ed il **Servizio di Prevenzione e Protezione** con il relativo **Responsabil**e.

L'organizzazione aziendale della sicurezza comprende tra l'altro un numero adeguato di preposti adeguatamente formati presenti in ogni settore con il compito di sovrintendere e vigilare sul rispetto, da parte dei lavoratori, delle norme di sicurezza e delle disposizioni aziendali impartite.

L'organizzazione è altresì dotata di addetti per la gestione delle misure di primo soccorso, presenti in ogni turno di lavoro in possesso di attestato di formazione per il gruppo "A" di cui al **DM 388/03** e di addetti per la gestione delle emergenze, anch'essi presenti in ogni turno di lavoro, in possesso di attestato di formazione per il livello di rischio incendio "medio" secondo quanto previsto dal **DM 10/03/98**.

In data 16 dicembre 2011 la RIECO SPA ha conseguito e mantenuto negli anni la certificazione per il proprio sistema di gestione per la sicurezza ai sensi della norma **BS OHSAS 18001:200**7, ora migrata alla norma **UNI EN ISO 4500**1.

STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente** certificato in conformità alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018 e del Regolamento Europeo "EMAS"**, sta a testimoniare l'impegno della Rieco Spa volto all'ottenimento della piena **soddisfazione dei cittadini** serviti e, contestualmente, alla prevenzione di qualsiasi forma di inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo attraverso un'attenta gestione delle attività dell'Organizzazione che possono avere influenza sull'ambiente.

RIECO SPA individua come fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi:

- **la continuità di erogazione**
- **la frequenza per i servizi programmati**
- **il tempo di attivazione dei servizi a chiamata**
- **il tempo di risposta ai reclami**
- **il trattamento dei dati**

Gli **standard di qualità**, individuati sulla base di tali fattori, sono individuabili per ogni singolo servizio e vengono monitorati a cadenza fissa.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **il comune di Cerveteri**.

Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.
Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

PUNTI DI CONTATTO CON L’UTENTE

La Rieco Spa mette a disposizione diverse modalità di contatto, con la finalità di rendere all’utente la possibilità di accesso alle informazioni e di trasmissione delle proprie richieste nel modo più semplice ed efficace possibile.

Referenti aziendali

Direttore Tecnico: Dott. Angelo Di Campli
Referente aziendale: Fabrizio Cianfrone
E-mail: dicampli@riecospa; cianfrone@riecospa.it
Indirizzo sede legale: Contrada Piane 55, 66023 Francavilla al Mare (CH)
Indirizzo sede operativa: Via Settevene Palo Nuova (presso centro ambiente)
E-mail: info@riecospa.it
PEC: rieco@poste-certificate.it

Servizio clienti telefonico

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l’accesso ai servizi a distanza:
Numero Verde: **800 688 622** - disponibile per telefoni fissi e mobili dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 18:00 (festivi esclusi).

Posta elettronica

Posta ordinaria: info@riecospa.it
Posta certificata: rieco@poste-certificate.it

Ecosportello

Via del Granarone - Presso l'ufficio tributi all'interno del parco della Legnara
Tutte le mattine, dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 14
I pomeriggi di martedì e giovedì, dalle 15 alle 18

Centro comunale di raccolta

Ubicato in Via Settevene Palo Nuova

ORARIO INVERNALE
Tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 11:00 e dalle 14.30 alle 17.30

ORARIO ESTIVO
Tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 11:00 e dalle 16:00 alle 19:00

Trasparenza rifiuti

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti della società all'url: https://www.riecospa.it/site/comune/Cerveteri

SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene ambientale consiste nell'espletamento di una serie di attività volte alla pulizia del suolo pubblico, quali:

- Spazzamento
- Diserbo
- Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie
- Pulizia mercati
- Lavaggio delle strade e sanificazione
- Rimozione delle carcasse animali
- Altri servizi accessori

Spazzamento

RIECO SPA provvede alla pulizia delle strade, piazze e marciapiedi con il servizio di spazzamento manuale, meccanico e misto (manuale e meccanico). La modalità di spazzamento adottata varia in funzione dell'assetto del territorio e dall'entità del transito pedonale che ne definiscono la priorità di esecuzione e le modalità operative.

Nello **spazzamento manuale**, le due fasi di accumulo del rifiuto, e del successivo asporto, vengono effettuate manualmente con l'ausilio di scopa e pattumiera. Al fine di agevolare le operazioni di asporto dei rifiuti sono posizionati sui marciapiedi degli appositi cestini gettacarte a perdere intercambiabile.

Nello **spazzamento meccanico** si prevede l'intervento della sola spazzatrice per la rimozione e l'asporto dei rifiuti.

Nello **spazzamento misto**, invece, si prevede l'organizzazione in squadre operative composte da uno o due addetti che preparano il lavoro spostando il rifiuto (foglie, cartacce, etc.), dai marciapiedi sino al punto di passaggio della spazzatrice, e da un addetto alla guida della stessa per le operazioni di asporto dei rifiuti.

Diserbo

Il servizio prevede il trattamento delle erbe infestanti con l'ausilio di attrezzatura adeguata al taglio e alla raccolta.

Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie

Il servizio di pulizia delle caditoie stradali e delle griglie consiste nella rimo-zione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione, ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e delle griglie stradali evitando così il ristagno delle acque meteoriche. La programmazione del servizio viene implementata in relazione alle condizioni atmosferiche e su chiamata in base alle specifiche del caso.

Pulizia mercati

Il servizio di pulizia dei mercati prevede il ripristino delle aree pubbliche interne ed esterne adibite al

commercio. Le modalità operative del servizio prevedono i seguenti interventi: spazzamento, raccolta rifiuti e lavaggio (settimanale) delle aree mercatali.

Lavaggio delle strade

Il servizio di lavaggio delle strade viene effettuato su tutto il territorio comunale, tramite operazione di convogliamento del rifiuto ricorrente, l'aspirazione dello stesso contemporaneamente al lavaggio del marciapiede. Il servizio viene erogato con particolare attenzione per le aree soggette a condizioni di degrado (presenza di deiezioni animali, etc.). L'azienda prevede interventi dedicati di sanificazione e lavaggio. Il servizio segue una programmazione operativa giornaliera ma è attivabile anche su chiamata per interventi a carattere di urgenza.

Rimozione carcasse animali

Il servizio di rimozione delle carcasse animali di piccola taglia rinvenute sul suolo pubblico, consiste nel recupero, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati.

Rimozione siringhe abbandonate

Il servizio di raccolta di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica. L'intervento sul territorio è attivato su richiesta.

SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

RIECO SPA assicura il rispetto degli standard in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendono irrealizzabili; nel caso in cui si verifichino situazioni anomale o ritardi non imputabili a *RIECO* SPA, ne sarà data tempestiva informazione ai cittadini, nelle modalità ritenute più opportune.

RIECO SPA gestisce l'intero ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel territorio comunale in base a quanto previsto dal "Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti".

Nello specifico, il servizio di raccolta dei rifiuti, in base alle peculiarità delle aree interessate, secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità è così suddiviso:

- **Raccolta domiciliare "Porta a Porta"**
- **Raccolta domiciliare "su chiamata"**
- **Raccolta "stradale e/o di prossimità"**

Raccolta domiciliare

La raccolta domiciliare "Porta a Porta" è un metodo di raccolta dei rifiuti con cui RIECO SPA provvede al ritiro presso le utenze domestiche e non, mediante esposizione e ritiro dei rifiuti su suolo pubblico da parte delle stesse, e/o in aree private a confine con la pubblica via.

L'esposizione e il ritiro dei materiali avvengono in giorni ed orari prestabiliti che vengono comunicati attraverso l'apposito calendario di raccolta. Al fine di garantire un corretto svolgimento del sistema di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta", è necessario il rispetto di alcune regole fondamentali:

- **separare** correttamente i rifiuti con l'aiuto del materiale informativo disponibile anche sul sito web www.riecospa.it , o scaricando la nuova App "Junker" per una corretta Raccolta Differenziata, per il comune di appartenenza;

- **collocare** i contenitori su area privata a confine con la pubblica via, e/o ed esporli su suolo pubblico;
- **rispettare** i giorni, gli orari e le modalità di raccolta;
- **ritirare** i contenitori dopo la vuotatura degli operatori addetti.

Per differenziare correttamente in casa, per ogni utenza è disponibile un kit gratuito (comprensivo di mastelli per tutte le frazioni oggetto di raccolta domiciliare), ritirabili presso l'Ecosportello, la "Guida alla Raccolta Differenziata" contenente, in ordine alfabetico, l'elenco dei principali oggetti ed imballaggi con relativa modalità di conferimento.

I rifiuti differenziati all'interno delle abitazioni devono essere conferiti in appositi contenitori posizionati in prossimità delle abitazioni. La loro assegnazione e la loro collocazione vengono definite in sede di sopralluogo dal personale di RIECO SPA. La raccolta domiciliare dei rifiuti sono programmati sulla base di un calendario di raccolta che varia di zona in zona. Lo stesso calendario viene consegnato agli utenti interessati dal servizio, ed è scaricabile dal sito web.

Raccolta "stradale e/o di prossimità"

Per il conferimento e la raccolta di **farmaci scaduti**, sono collocati all'interno delle farmacie appositi contenitori per gli utenti. Per il conferimento e la raccolta delle **pile esauste**, gli utenti possono utilizzare i contenitori posizionati sia sul territorio comunale che all'interno di alcune utenze commerciali.

Raccolta domiciliare "su chiamata"

Ritiro "ingombranti"

RIECO SPA prevede un'attività di monitoraggio, rimozione e raccolta rifiuti ingombranti (elettrodomestici, apparecchi elettronici, divani, poltrone, reti, mobili, lastre di vetro, etc, etc.), abbandonati sul suolo pubblico nelle vicinanze di contenitori stradali. La stessa, è organizzata con l'ausilio di attrezzature e mezzi specifici e con programmazione prestabilita.

Inoltre, per contrastare il diffuso fenomeno degli abbandoni impropri in strada e per andare incontro alle esigenze dei cittadini, Rieco spa ha attivo un servizio di ritiro gratuito a domicilio.

Al momento della richiesta, per facilitare le operazioni di ritiro da parte degli addetti di RIECO SPA, è necessario fornire le seguenti informazioni relative ai pezzi:

- tipologia
- quantità
- dimensioni.

Il servizio di prelievo **viene garantito a livello stradale** su suolo pubblico con le seguenti modalità:

- *i materiali non dichiarati al momento della prenotazione, non vengono ritirati;*
- *l'esposizione deve essere fatta su suolo pubblico, garantendo la sicurezza dei passanti e della viabilità;*

- *su ogni pezzo esposto, deve essere posizionato un cartello riportante la dicitura "Per RIECO SPA".*

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di (max tre pezzi), con tempi di attesa pari a 30 gg:

materiali ingombranti – mobili ed arredi che, per le loro dimensioni, non possono essere immessi nel cassonetto per la raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani, né possono essere trasportati con mezzi propri presso i Centri di Raccolta comunali (reti, materassi, mobili, sedie e poltrone, armadi smontati, reti da letto, scaffali e tavoli, divani, lastre di vetro smontate dai telai delle finestre, oppure imballate per garantire la sicurezza, damigiane senza rivestimento di plastica o vimini, tappetti voluminosi, etc);

beni durevoli di consumo ad uso domestico – frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, stampanti, giochi elettronici, computer, tv, etc.

Ritiro "sfalci e potature"

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di **scarti vegetali**, ossia sfalci e potature derivanti dalla manutenzione di orti e giardini privati, effettuata da **privati cittadini.** Il conferimento deve essere effettuato in appositi contenitori e/o sacchi per la raccolta del verde, per quantitativi massimi di 1 mc per ciascuno.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di (max 5 sacchi), con tempi di attesa pari a 30 gg.

Sono esclusi dal ritiro a domicilio, i materiali vegetali derivanti dalla potatura, sfalcio d'erba dei giardini privati, se sono effettuate da ditte/aziende che effettuano attività di manutenzione del verde.

COME RICHIEDERE IL SERVIZIO DI RITIRO GRATUITO A DOMICILIO:

- compilando l'apposito modulo presente sul sito web;
- contattando il NUMERO VERDE 800.277.999
  da lun a sab: 8.00 – 14:00
  La chiamata è gratuita da rete fissa e mobile.
- inviando una mail all'indirizzo *info@riecospa.it*

OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

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

Sul territorio è operativo il centro di raccolta comunale alternativo al servizio domiciliare su prenotazione. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Orario di apertura del centro comunale di raccolta – Via Settevene Palo Nuova

Orario invernale: tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 11:00 e dalle 14.30 alle 17.30

Orario estivo: Tutti i giorni, dal lunedì alla domenica, dalle 8:00 alle 11:00 e dalle 16:00 alle 19:00

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 email, **info@riecospa.it** o telefonicamente al seguente numero **800 688 622**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **RIECO S.p.A.**.

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.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

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, **info@riecospa.it** , mediante sportello fisico sito in Via del Granarone - Presso l'ufficio tributi all'interno del parco della Legnara e online www.riecospa.it o tramite il servizio telefonico **800 688 622**

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**.

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, ovvero **10 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

Il Gestore **RIECO S.p.A.**, effettua il servizio di raccolta domiciliare porta a porta su tutto il territorio comunale e per tutte le utenze, secondo il calendario predisposto per le utenze domestiche e non domestiche e reperibile al seguente url: https://www.riecospa.it/site/comune/Cerveteri.

All'interno della pagina è presente, inoltre, un elenco aggiornato di tutte le postazioni dei contenitori

nei quali conferire indumenti usati, oli vegetali, batterie esauste e deiezioni canine: https://differenziata.junkerapp.it/cerveteri/215046/mappa

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. Il programma è reperibile al link www.riecospa.it

Il Gestore **RIECO S.p.A.**, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, il giorno previsto per lo svolgimento dell'attività di spazzamento 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. Il programma è reperibile al link https://www.riecospa.it/site/programmi-di-spazzamento-comune-di-cerveteri/

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:

a. **24** ore per la raccolta domiciliare;
b. 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.

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 di cui all'Articolo 37

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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:

a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di

degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800 688 622** 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 al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro **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.

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

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

INTRODUZIONE GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni di seguito riportate rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, ovvero il comune di Cerveteri, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La disciplina del servizio è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa rifiuti, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la tariffa rifiuti (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La tariffa, istituita ai sensi del comma 668 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La tariffa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La tariffa dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

La Tariffa è composta da una parte fissa a copertura dei costi fissi suddetti e da una parte variabile rapportata alle quantità di rifiuti prodotti e conferiti, al servizio pubblico, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio compreso il costo di smaltimento in discarica di cui all'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2003 e s.m.i..

Qualora nel documento non siano descritti parametri specifici per l'attivazione, la cessazione e la variazione del servizio, nonché sulle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, si rimanda al Regolamento per l'applicazione della tariffa rifiuti del Comune di Cerveteri.

Trasparenza

Tutte le informazioni contenute nel presente documento sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti del comune di Cerveteri ai seguenti url:
https://www.comune.cerveteri.rm.it/servizi/tarip-tassa-sui-rifiuti-puntuale
https://servizionline.comune.cerveteri.rm.it/urbi/progs/urp/ur1UR033.sto?DB_NAME=wt00035231&NodoSel=56

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente è la seguente: **Tariffa Puntuale avente natura tributaria (TARIP), destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani di cui all'art. 1, commi da 639 a 705, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147.**

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune di Cerveteri.

La TARIP è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tariffaria.

La tariffa è determinata sulla base del Piano Finanziario, dei criteri indicati dal regolamento di cui al D.P.R. 158/99 e dalle disposizioni del presente regolamento.

Le tariffe della TARIP sono approvate annualmente dal Consiglio comunale entro il termine fissato da norme statali. Ai sensi dell'art. 1, comma 169, della Legge 296/2006, le tariffe anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine sopra indicato, hanno effetto dal primo gennaio dell'anno di riferimento. In caso di mancata deliberazione si applicano le tariffe deliberate per l'anno precedente.

In deroga a quanto sopra ed alle norme dell'art. 1, comma 169, della Legge 296/2006, le tariffe del tributo possono essere modificate, entro il termine stabilito dall'art. 193 del Decreto Legislativo 267/2000, ove necessario per il ripristino degli equilibri di bilancio.

ARTICOLAZIONE DELLA TARIFFA

La tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti, e da una quota variabile così articolata:

a) quota variabile calcolata, rapportata alle quantità di rifiuti differenziati conferiti, alle modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, fatta eccezione dei costi menzionati alle seguenti lettere b) e c);

b) quota variabile misurata RUR, correlata ai quantitativi di Rifiuti Urbani Residui (RUR) prodotti dalla singola utenza, determinata sulla base dei costi di raccolta, trattamento e smaltimento di tali rifiuti;

c) quota variabile misurata RD, se attivata, correlata ai quantitativi delle frazioni di rifiuti raccolti in maniera differenziata prodotti dalla singola utenza, determinata sulla base dei costi di raccolta, trattamento e recupero di tali rifiuti.

La tariffa è articolata per classi di utenza domestica e per categorie di utenza non domestica.

L'insieme dei costi, inerenti alla quota fissa e alla quota variabile calcolata e da coprire attraverso la tariffa, sono ripartiti tra le utenze domestiche e non domestiche secondo criteri razionali.

A tal fine, i rifiuti riferibili alle utenze domestiche e non domestiche possono essere determinati anche in base ai coefficienti di produttività Kb e Kd di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

La Ripartizione dei costi in tariffa puntuale è così articolata

	Utenze domestiche	Utenze non domestiche	Tutte le utenze
Costi fissi (CF)	CFd	CFnd	CVM
Costi variabili (CV)	CVCd	CVCnd	

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
Per quanto riguarda le modalità di determinazione della tariffa si rimanda al REGOLAMENTO PER L'APPLICAZIONE DELLA TARIFFA TARIFFA RIFIUTI (art. 1, comma 668, della Legge n. 147/2013) consultabile al link:

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La riscossione Tariffa è direttamente in capo al Comune di Cerveteri nel rispetto del Regolamento Tarip e Regolamento Generale delle Entrate a cui si rimanda per le specifiche modalità.

RIFERIMENTI DEL GESTORE DELLA TARIFFA
Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Funzionario Responsabile del tributo: **Stefano Mencarini**
Email: stefano.mencarini@comune.cerveteri.rm.it
Indirizzo: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
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: comunecerveteri@pec.it
Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede:Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Orari e giornate di apertura:
Mattina: Martedì – Mercoledì – Giovedì 9:00 – 12:00
Pomeriggio: Martedì – Giovedì 15:00 – 17:00
Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url:
https://www.comune.cerveteri.rm.it/servizi/tarip-tassa-sui-rifiuti-puntuale

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE
Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:
Informazioni
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: Sportello fisico tributi@comune.cerveteri.rm.it
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Richiesta di variazione o cessazione del servizio
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)

Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Assistenza alla compilazione della modulistica
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Esame pratiche contribuenti
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Controllo riscossione
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Accesso agli atti dell'Ente
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Segnalazioni
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Reclami
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica: comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico: Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)
Richiesta rettifica importi
Posta ordinaria: Comune di Cerveteri Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM)
Posta elettronica comunecerveteri@pec.it
Sportello fisico Servizio Entrate Via A. Ricci 4 (parco della legnara) Cerveteri (RM)

OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA
Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato:

- Al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
- Al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

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, il Comune di Cerveteri, entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta al Comune di Cerveteri - Piazza Risorgimento 1 00052- Cerveteri (RM) o sportello online all'indirizzo comunecerveteri@pec.it , compilando l'apposito modulo.

Nella sezione rifiuti, del Comune di Cerveteri, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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.

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al comune di Cerveteri entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico sito in Cerveteri Via A. Ricci 4 Servizio Entrate (parco della legnara) o sportello online all'indirizzo comunecerveteri@pec.it , compilando l'apposito modulo.

Nella sezione rifiuti, del Comune di Cerveteri è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza del Comune di Cerveteri.

In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in Cerveteri Via A. Ricci 4 Servizio Entrate (parco della legnara) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo https://www.comune.cerveteri.rm.it/servizi/tarip-tassa-sui-rifiuti-puntuale.

Classificazione delle richieste scritte dell'utente (Articolo 13 TQRIF)

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.
Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE
Obbligo di servizio telefonico (Articolo 20 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il Comune di Cerveteri, **disporrà** di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (Articolo 22 TQRIF)
Il gestori tramite i punti di contatto di cui sopra, in coerenza con lo schema regolatorio, si impegnano a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)
Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI (Articolo 24 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
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 (articolo 26 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il comune di Cerveteri, è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

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 a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi (26.1 e 26.2), il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il Comune di Cerveteri, può garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate secondo quanto indicato nel Regolamento per l'applicazione della tariffa rifiuti vigente consultabile al seguente link: https://www.comune.cerveteri.rm.it/servizi/tarip-tassa-sui-rifiuti-puntuale

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)
Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune Cerveteri, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF

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

N.a. = non applicato alla schema di riferimento scelto dall'ambito territoriale

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

41	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a	24 ore	n.a.
46	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	-	n.a.
47	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiori a	24 ore	n.a.
49	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo dall'inizio della conversazione con l'operatore entro	4 ore	n.a.

N.a. = non applicato alla schema di riferimento scelto dall'ambito territoriale