

## Obblighi di qualità del servizio

Il gestore si impegna a garantire gli obblighi del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema I del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nelle seguenti tabelle riguardo gli obblighi relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

**Tab.1 Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

	Schema I	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	n.a. (nessuna raccolta stradale)	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI (nelle fasce orarie di cui al punto 3.1.3)	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI (nelle fasce orarie di cui al punto 3.1.3)	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO