



CONSORZIO SERVIZI ECOLOGIA ED AMBIENTE

Sede legale e operativa: P.za Risorgimento n. 2 - 12037 SALUZZO (CN)

C.C.I.A.A. Cuneo – C.F. 94010350042 – P. IVA 02787760046

☎ 0175 217520 ✉ info@consorziosea.it 📧 consorzio.sea.cn@cert.legalmail.it

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Comuni ricadenti nel perimetro di affidamento del Consorzio Servizi Ecologia ed Ambiente (C.S.E.A.)

(Documento integrato con la Carta dei Servizi del gestore per i servizi di raccolta, trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade e servizi affini)

Sommario

1.	Introduzione.....	3
1.1.	Oggetto e ambito di applicazione.....	3
1.1.1.	Privacy.....	3
1.2.	I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:	4
1.3.	Schema regolatorio di inquadramento	4
1.4.	Validità della carta.....	5
2.	Modalità di svolgimento del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade.....	5
2.1.	Le modalità di raccolta dei rifiuti urbani	5
3.	Obblighi di qualità del servizio	5
3.1.	Obblighi di competenza dei Comuni	7
3.1.1.	Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.	7
3.1.2.	Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.	8
3.1.3.	Servizio telefonico e tempistiche d’attesa.	9
3.1.4.	Fatturazione e termini di pagamento.....	9
3.1.5.	Rateizzazione	10
3.1.6.	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	10
4.	Trasparenza.....	10
4.1.	Servizio telefonico	12
4.2.	Servizi Online	12

1. Introduzione

1.1. Oggetto e ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali, gli obblighi e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall'Ente Territorialmente Competente (ETC).

La Carta della qualità, in particolare

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio previsti da ARERA, nonché eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC;
- definisce il periodo di validità della Carta;
- riporta le informazioni utili per gli utenti, a partire dalle modalità con cui mettersi in contatto con i gestori del servizio.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) e si integra con quella predisposta dal servizio di gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio strade e dei servizi affini nel territorio consortile del C.S.E.A. e relativo sub ambito territoriale.

1.1.1. Privacy.

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18 -20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

1.2. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:

San Germano spa, Proteo Ambiente S.c.s. ed Egea Ambiente spa sostengono la gestione per i servizi di raccolta, trasporto rifiuti urbani e servizi affini e spazzamento e lavaggio strade ad eccezione di quelli svolti direttamente dai Comuni aderenti al C.S.E.A. di seguito elencati.

I Comuni del Consorzio Servizi Ecologia ed Ambiente sono identificati come gestori per quanto concerne i servizi eseguiti in proprio e la gestione della tariffa e dei rapporti con gli utenti: Bagnolo Piemonte - Barge - Bellino - Brondello - Brossasco – Caramagna Piemonte - Cardè – Casalgrasso - Casteldelfino - Cavallerleone – Cavallermaggiore - Costigliole Saluzzo - Crissolo - Envie – Faule – Fossano - Frassinio - Gambaasca – Genola - Isasca - Lagnasco - Manta – Martiniana Po - Melle – Monasterolo di Savigliano - Moretta – Murello - Oncino - Ostana - Paesana – Pagno - Piasco – Ponghera - Pontechianale – Racconigi - Revello - Riffredo - Rossana – Ruffia – Saluzzo - Sampeyre - Sanfront – Sant’Albano Stura – Savigliano - Scarnafigi - Torre San Giorgio – Trinità – Venasca – Verzuolo – Villafalletto – Villanova Solaro – Vottignasco.

1.3. Schema regolatorio di inquadramento

L’art.3 del TQRIF sancisce che *“Entro il 31 marzo 2022, l’Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”*.

Per quanto concerne la regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla conferenza d’ambito regionale, che si avvale dei sub-ambiti di area vasta, nelle more della sua costituzione. Il ruolo di ETC è svolto dal Consorzio di Area Vasta denominato Consorzio Servizi ecologia ed Ambiente per il sub ambito saluzzese, saviglianese e fossanese, a cui compete l’obbligo sopra citato.

Attraverso la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 21 del 08/04/22 avente come oggetto **“INDIVIDUAZIONE DELLA GESTIONE DEI COMUNI FACENTI PARTE DEL CONSORZIO S.E.A. AI SENSI ART. 3 - TQRIF, ALLEGATO “A” ALLA DELIBERAZIONE ARERA 15/2022/R/RIF NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI PER IL PERIODO 2022/2025”** il Consorzio S.E.A. ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I** per le gestioni ricadenti nel lotto **“Pianura”**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

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

Tale inquadramento è necessario per via della numerosità dei soggetti coinvolti, soprattutto sul fronte della gestione delle tariffe, in capo ai singoli Comuni, che ha reso lo scenario piuttosto frammentario per quanto concerne gli standard qualitativi dei servizi offerti. La scelta dello Schema I rappresenta quindi un punto di

partenza per una progressiva omogeneizzazione in conformità con quanto prescritto dal *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*.

1.4. Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza. L'art.3 *Schemi regolatori* del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario. Considerata quindi la corrispondenza del Piano Economico Finanziario con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio ha vigenza quadriennale ed è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del *Piano Economico Finanziario* dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "*Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025*" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR). Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito *web* del gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da tutti i gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori di carattere straordinario ed imprevedibile, quali danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.

2. Modalità di svolgimento del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade

2.1. Le modalità di raccolta dei rifiuti urbani

Si rimanda direttamente alla Carta di qualità contrattuale del gestore del servizio di raccolta e relativa descrizione capillare presente nella sezione dedicata del sito del C.S.E.A. ETC del sub ambito di competenza oltre alle specifiche schede di servizio presenti sul sito consortile e specificatamente approvate in sede di gara dai singoli Comuni-

3. Obblighi di qualità del servizio

I gestori si impegnano 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 nella seguente tabella riguardo gli obblighi 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	NO	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
Obblighi in materia di disservizi e 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	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	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 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 di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	NO	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

3.1. Obblighi di competenza dei Comuni

Risultano di competenza dei Comuni, in qualità di gestori delle tariffe e dei rapporti con l'utenza per il proprio perimetro comunale, i seguenti ambiti:

3.1.1. Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

L'utenza dispone dei moduli necessari per la richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio presso lo sportello fisico, ove presente, oppure compilabili online.

Il modulo di attivazione del servizio riporta le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio. Nel caso in cui esse non siano presenti, l'utente può consultare il sito del gestore.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di attivazione entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, il gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);

- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di variazione o cessazione del servizio entro 90 giorni solari dalla data di avvenuta variazione o cessazione, il gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

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

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

3.1.2. Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.

Il gestore del servizio si impegna ad applicare criteri prudenziali alla classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti, per cui, in caso non si possa stabilire se la segnalazione sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, essa viene classificata come reclamo scritto.

Il tempo massimo di risposta a una segnalazione è di 30 giorni lavorativi per risposta motivata al reclamo scritto e alle richieste scritte di informazioni. Il gestore è tenuto sempre a rispondere alla segnalazione scritta dell'utente.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente. Esso contiene i seguenti campi minimi obbligatori:

- 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 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, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

L'utente ha possibilità di inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il modulo fornito dal gestore, purché la richiesta inoltrata riporti i campi obbligatori riportati. Le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere richieste dall'utente agli operatori del servizio telefonico oppure nei punti di contatto.

Il gestore si impegna alla risposta al reclamo utilizzando una terminologia di uso comune e con le informazioni minime obbligatorie per tipo di segnalazione. Tutte le risposte alle segnalazioni conterranno i due elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per i casi di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, si aggiungeranno:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

3.1.3. Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.

L'utente può inoltre contattare il gestore attraverso un numero verde, completamente gratuito, al quale poter richiedere informazioni riguardo il servizio integrato di gesti servizio di raccolta dei rifiuti urbani 800 36 55 52.

Per quanto concerne invece tutti i rapporti relativi alla gestione tariffaria l'utenza può rivolgersi al proprio Comune di riferimento ai relativi recapiti telefonici o tramite l'accesso al sito internet e sezione di riferimento o con accesso diretto allo sportello fisico.

3.1.4. Fatturazione e termini di pagamento.

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

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso si preveda anche una modalità onerosa, all'utente non può essere eventualmente addebitato un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

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, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore allegnerà i relativi bollettini al documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

3.1.5. Rateizzazione

Il gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione agli utenti:

- 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'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente che ne ha diritto può richiedere un'ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

3.1.6. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Nel caso in cui il gestore, a seguito di richiesta scritta di rettifica, verifichi un credito a favore dell'utente, è previsto l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, 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

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 50 euro.

4. Trasparenza

Il gestore si impegna a mantenere attiva ed aggiornata all'interno del proprio sito web una sezione facilmente accessibile dalla home page nella quale possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste da ARERA, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

In particolare la Delibera ARERA 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il suo Allegato A "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR) prevede la pubblicazione dei seguenti contenuti minimi:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle

attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);

- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell’Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell’Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall’utente, secondo quanto previsto dall’articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell’ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all’articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall’Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all’anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l’articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l’accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Informazioni utili

4.1. Servizio telefonico

Il numero verde che l’utente può contattare relativamente al servizio di gestione dei rifiuti urbani è l’800365552, in capo al gestore del servizio di raccolta. Attraverso il servizio telefonico all’utenza è consentito:

- richiedere informazioni;
- segnalare disservizi;
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il numero è attivo con risposta con operatore dal lunedì al venerdì 8.30 - 16.00, il sabato 9,00 – 12,00, esclusi i giorni festivi, mediante segreteria telefonica per il restante periodo e festivi.

E’ comunque possibile reperire tutte le informazioni attinenti all’ambito tariffario ed ai rapporti con l’utenza presso lo sportello fisico di ciascun Comune negli orari di riferimento o attraverso contatto telefonico con i servizi dedicati all’utenza.

4.2. Servizi Online

E’ possibile consultare le informazioni di competenza di ciascun soggetto per quanto riguarda il servizio della gestione rifiuti nelle apposite sezioni dedicate dei siti internet del Comune di riferimento, del gestore del servizio di raccolta e del C.S.E.A. per la parte di competenza.