



COMUNE DI ISERNIA CARTA DELLA QUALITA'

CARTA DEI SERVIZI

Sommario

CARTA DEI SERVIZI	1
1 La Carta dei Servizi	2
2 Riferimenti Normativi e Regolamentari	2
3 Validità	3
4 Principi e Obiettivi alla base della Carta dei Servizi	3
5 Sistema della qualità tecnica e contrattuale	4
6 schema regolatorio adottato	5
7 Il Servizio integrato dei Rifiuti	5
8 Il Servizio di Spazzamento e Lavaggio	6
2.1 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO, FORMA DI GESTIONE	6
2.2 RIFERIMENTI E REFERENTI	6
9 Il Servizio di Raccolta e Trasporto	6
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO, FORMA DI GESTIONE	7
3.2 RIFERIMENTI E REFERENTI	7
10 Il Servizio di Trattamento, Recupero e Smaltimento	7
4.1 RECUPERO	7
4.2 TRATTAMENTO E SMALTIMENTO	7
4.3 TRATTAMENTO E SMALTIMENTO, FORMA DI GESTIONE	9
11 Il Servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti	9
11.1 LA TASSA RIFIUTI	10
11.2 L'AVVISO DI PAGAMENTO	10
12 Denuncia di nuova occupazione, variazione e cessazione del servizio	11
12.2 <i>Modalità per la presentazione delle denunce di variazione o cessazione del servizio</i>	12
13 Gestione delle istanze	13
14 Punti di Contatto con l'Utente	14
14.1 <i>Lo sportello fisico</i>	14
14.2 <i>Obblighi di servizio telefonico</i>	14

15 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.	15
<i>15.1 Termini di pagamento</i>	15
<i>15.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI</i>	15
<i>15.3 Periodicità della riscossione</i>	15
<i>15.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti</i>	16
<i>15.4 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti</i>	16
16 Servizio su chiamata	17
17 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	17
18 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	18
19 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio	19
20 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	20

ALLEGATO 1 - Gestori e soggetti referenti

ALLEGATO 2 – Programma delle attività di raccolta e trasporto. Eco-calendario

ALLEGATO 3 – Programma delle attività di spazzamento e lavaggio.

1 La Carta dei Servizi

Il Comune di Isernia gestisce, anche per il tramite di altri soggetti affidatari, i diversi servizi afferenti al ciclo dei rifiuti sul territorio.

La Carta dei Servizi è il documento con cui il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente definisce gli standard che i vari soggetti operanti nel territorio devono rispettare nell'ottica del miglioramento del servizio stesso e della trasparenza verso l'utenza.

La Carta dei Servizi contiene l'indicazione dei principi a cui il Comune e gli altri soggetti operanti nel ciclo rifiuti devono attenersi o a cui devono mirare per il miglioramento del servizio reso e al tempo stesso informa l'utente sugli obiettivi di qualità programmata affinché possa verificarne le condizioni di applicazione.

Con la Carta dei Servizi il Comune assume degli impegni verso l'Utente esplicitandone i diritti ma al contempo ne definisce anche i doveri, secondo il generale principio di trasparenza e collaborazione tra l'Amministrazione e il Cittadino.

2 Riferimenti Normativi e Regolamentari

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante “Principi per l'erogazione dei servizi pubblici”;

- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- Delibera ARERA n. 443 del 31/10/19 “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”;
- Delibera ARERA n.15 del 18/01/2022, 15/2022/R/rif che adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
- Legge n.147 del 27/12/2013 istitutiva della Tassa Rifiuti;
- Regolamento Comunale per la TASSA RIFIUTI (TA.RI.) vigente pro-tempore;

3 Validità

La presente Carta dei Servizi entrerà in vigore dal 01/01/2023 e potrà essere aggiornata in conseguenza dell’evoluzione normativa, gestionale e contrattuale.

Anche successivamente al primo periodo di convergenza gli standard definiti nella Carta dei Servizi sono sempre da riferirsi a normali condizioni di esercizio fatti salvi gli eventi di carattere straordinario e imprevedibile non derivanti dall’operato o dalla volontà dei soggetti coinvolti.

4 Principi e Obiettivi alla base della Carta dei Servizi

- 1. efficacia ed efficienza, economicità;**

2. **qualità e miglioramento progressivo:** il Comune identifica gli standard ed i relativi indicatori di qualità nella Carta dei Servizi e ne monitora il rispetto pianificandone il miglioramento.
3. **continuità** del servizio da perseguire nei periodi di normale esercizio cercando di ridurre al minimo i disservizi anche in momenti di non ordinario esercizio delle attività
4. **uguaglianza:** nella garanzia dei diritti di tutti gli utenti nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica;
5. **obiettività, giustizia ed imparzialità** da applicarsi in tutti i rapporti con l'utenza;
6. **partecipazione e collaborazione:** inteso come diritto degli Utenti di proporre segnalazioni, proposte, reclami;
7. **cortesìa e rispetto** nei rapporti con gli utenti
8. **semplicità e trasparenza** nelle forme di comunicazione adottate
9. **Tutela dell'ambiente:** operare scelte finalizzate a salvaguardare l'ambiente e la salute umana.
10. **Privacy e riservatezza** nel rispetto della normativa comunitaria e nazionale in materia

5 Sistema della qualità tecnica e contrattuale

Il Comune di Isernia persegue gli obiettivi e i principi della Carta dei Servizi attraverso la definizione di standard di qualità, espressi negli allegati alla Carta e finalizzati a definire, monitorare e gestire la crescita ottimale della qualità del servizio con riferimento ad ogni soggetto interessato.

Gli standard determinati sono riferiti principalmente all'area tecnica e a quella amministrativa (contrattuale) e possono essere revisionati annualmente tramite l'aggiornamento degli allegati alla Carta ad opera del Responsabile del Servizio.

Gli Indicatori di qualità contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono:

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Gli Indicatori di qualità contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

6 schema regolatorio adottato

A norma della Deliberazione 15/2022/R/rif dell'ARERA il Comune di Isernia adotta il primo schema regolatorio (SCHEMA I) prefiggendosi, tra i propri obiettivi programmatici, il passaggio a schemi regolatori successivi entro il 2026.

7 Il Servizio integrato dei Rifiuti

Il Piano Regionale di Gestione Rifiuti approvato con DCR 100/2016 (cit.) *“in coerenza con l'attuale assetto normativo, fermo restando i criteri e i principi di cui agli artt. 147 e 200 del D.Lgs. 152/2006, individua prioritariamente l'intero territorio regionale quale unico Ambito Territoriale Ottimale ai fini dell'attribuzione delle funzioni in materia di rifiuti” (PRGR 2016, Parte I, Cap. 2 'Delimitazione degli Ambiti Territoriali Ottimali).”*

Il Piano non riporta alcun riferimento all'ente di governo dell'ATO regionale, (EGATO) che infatti non è operante e pertanto il Comune svolge il ruolo di Ente Territorialmente Competente deputato a centralizzare le informazioni provenienti dai vari soggetti interessati al servizio integrato sul proprio territorio al fine di interagire direttamente con l'autorità di settore ARERA.

La definizione del Servizio integrato è riportata nell'Art.1 della Del. ARERA 363/2021/R/rif:

“Il 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 strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti”

Il Servizio Rifiuti pertanto è composto da tutte le fasi di gestione tecnica, operativa e amministrativa necessarie al compimento delle attività finalizzate alla gestione dei rifiuti, in particolare:

1. ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO
2. ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE
3. RECUPERO E SMALTIMENTO
4. GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella Carta dei Servizi tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Il Comune, tramite il proprio Sito Internet o tramite i propri Concessionari, pubblica sulla pagina dedicata alla trasparenza (DEL.444/2019/RIF.) i riferimenti dei gestori e dei soggetti impegnati pro-tempore delle attività costituenti il Servizio integrato Rifiuti.

Le informazioni dei soggetti che svolgono attività nel Servizio Rifiuti vengono riportate altresì negli allegati alla Carta dei Servizi, gli allegati vengono aggiornati su provvedimento del Responsabile del Servizio.

8 Il Servizio di Spazzamento e Lavaggio

Secondo l'art.1 della Deliberazione ARERA 444/2019/R/RIF. l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di " *spazzamento (meccanizzato, manuale e misto), 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*";

Il Codice dell'Ambiente, D.Lgs.152/2006, definisce l'attività di spazzamento delle strade all'art.183 c.1 lett.oo come: " *la modalità di raccolta dei rifiuti mediante operazione di pulizia delle strade, aree pubbliche e aree private ad uso pubblico 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*", l'attività di lavaggio è da intendersi inclusa nella precedente definizione.

Sulla base della classificazione dei rifiuti effettuata dal legislatore ed in conformità al Codice dell'ambiente, i rifiuti prodotti sulle strade vengono annoverati fra i rifiuti urbani.

2.1 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO, FORMA DI GESTIONE

Per lo svolgimento del servizio il Comune di Isernia ha affidato il servizio al Gestore individuato nell'allegato 1 alla Carta dei Servizi.

2.2 RIFERIMENTI E REFERENTI

Per informazioni in merito al servizio di spazzamento e lavaggio strade il referente è l'Ufficio Ambiente presso il Servizio Tecnico.

Le informazioni di dettaglio sono riportate nell'allegato 1 della Carta dei Servizi.

9 Il Servizio di Raccolta e Trasporto

Secondo l'art.1 della Deliberazione ARERA 444/2019/R/RIF. l'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*".

La raccolta ordinaria sul territorio viene pianificata periodicamente attraverso l'ECO-CALENDARIO attraverso il quale il Gestore fornisce indicazione agli utenti sui giorni in cui si distribuisce la raccolta differenziati per tipologia di rifiuto nonché le informazioni sulle corrette modalità di differenziazione e consegna.

La raccolta può avvenire con la modalità "porta a porta" tramite la quale l'utente fruisce dei contenitori forniti dal Gestore (cd. Mastelli) ovvero tramite punti di consegna specifici (es. isola ecologica, prenotazione rifiuti ingombranti, ecc.)

Il trasporto è l'attività tramite la quale un operatore specializzato, munito delle autorizzazioni previste dalla normativa ambientale, provvede a trasportare i rifiuti raccolti ai punti di destinazione per il successivo trattamento, recupero e smaltimento.

3.1 RACCOLTA E TRASPORTO, FORMA DI GESTIONE

Il Comune di Isernia, ha affidato il servizio al soggetto indicato nell'allegato 1 alla Carta dei Servizi.

3.2 RIFERIMENTI E REFERENTI

Le informazioni in merito alla GESTIONE DELLA RACCOLTA RIFIUTI sono riportate nell'allegato 1 della Carta dei Servizi.

10 Il Servizio di Trattamento, Recupero e Smaltimento

I rifiuti raccolti vengono trasportati nei punti di consegna per essere poi sottoposti, a seconda del rifiuto, a uno dei seguenti processi:

4.1 RECUPERO

può sostanziarsi nel recupero di materia (dal rifiuto viene ottenuto un materiale utilizzabile) o di energia (dal rifiuto viene prodotta energia spendibile in altri processi).

Le attività di recupero disciplinate dall'allegato C del D.Lgs.152/2006 sono:

R1: utilizzazione principale come combustibile o altro mezzo per produrre energia

R2: rigenerazione/recupero di solventi

R3: riciclo/recupero delle sostanze organiche non utilizzate come solventi (comprese le operazioni di compostaggio e altre trasformazioni biologiche)

R4: riciclo/recupero dei metalli o dei composti metallici

R5: riciclo/recupero di altre sostanze inorganiche

R6: rigenerazione degli acidi o delle basi

R7: recupero dei prodotti che servono a captare gli inquinanti

R8: recupero dei prodotti provenienti dai catalizzatori

R9: rigenerazione o altri reimpieghi degli oli

R10: spandimento sul suolo a beneficio dell'agricoltura

R11: utilizzazione di rifiuti ottenuti da una delle operazioni indicate da R1 a R10

R12: scambio di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate da R1 a R11

R13: messa in riserva di rifiuti per sottoporli a una delle operazioni indicate nei punti da R1 a R12 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)

4.2 TRATTAMENTO E SMALTIMENTO

Le operazioni di trattamento dei rifiuti sono finalizzate alla loro trasformazione finalizzata allo smaltimento, ad esempio i trattamenti preliminari di raggruppamento e ricondizionamento, i trattamenti fisici, chimici, biologici.

Le operazioni di smaltimento definitivo sono ad esempio il deposito in discarica o l'incenerimento.

Tali operazioni sono identificate nell'allegato B del D.Lgs.152/2006:

D1: Deposito sul o nel suolo (a esempio discarica)

D2: Trattamento in ambiente terrestre (a esempio biodegradazione di rifiuti liquidi o fanghi nei suoli)

D3: Iniezioni in profondità (a esempio iniezioni dei rifiuti pompabili in pozzi. In cupole saline o faglie geologiche naturali)

D4: Lagunaggio (a esempio scarico di rifiuti liquidi o di fanghi in pozzi, stagni o lagune, ecc.)

D5: Messa in discarica specialmente allestita (a esempio sistematizzazione in alveoli stagni separati, ricoperti)

o isolati gli uni dagli altri e dall'ambiente)

D6: Scarico dei rifiuti solidi nell'ambiente idrico eccetto l'immersione

D7: Immersione, compreso il seppellimento nel sottosuolo marino

D8: Trattamento biologico non specificato altrove nel presente allegato, che dia origine a composti o a miscugli che vengono eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12

D9: Trattamento fisico-chimico non specificato altrove nel presente allegato che dia origine a composti o a miscugli eliminati secondo uno dei procedimenti elencati nei punti da D1 a D12 (a esempio evaporazione, essiccazione, calcinazione, ecc.)

D10: Incenerimento a terra

D11: Incenerimento in mare

D12: Deposito permanente (a esempio sistemazione di contenitori in una miniera, ecc.)

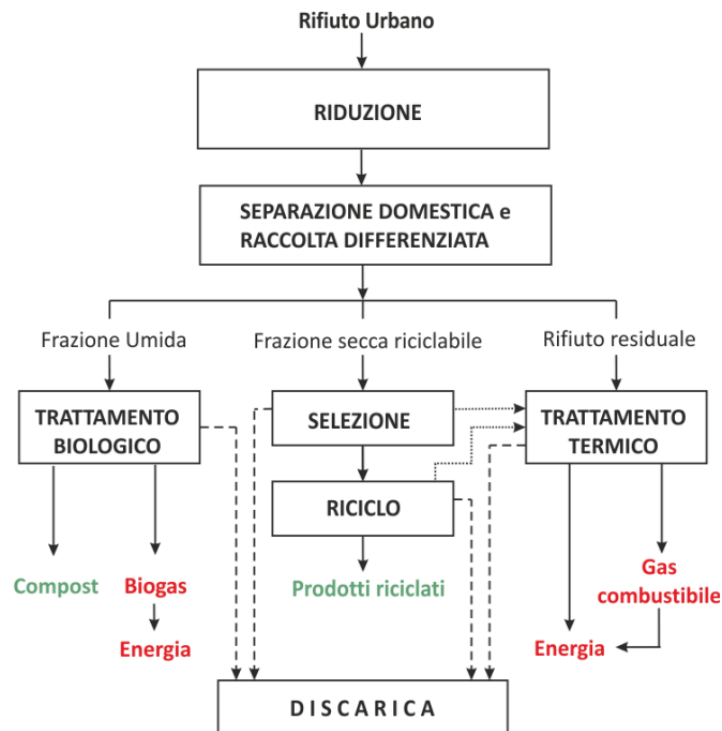
D13: Raggruppamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D12

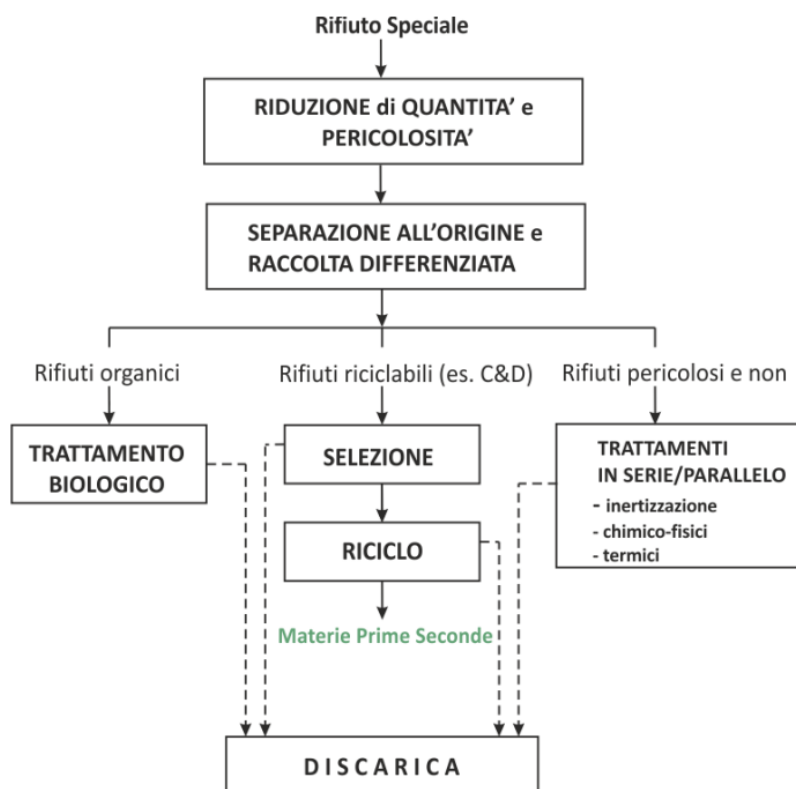
D14: Ricondizionamento preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D13

D15: Deposito preliminare prima di una delle operazioni di cui ai punti da D1 a D14 (escluso il deposito temporaneo, prima della raccolta, nel luogo in cui sono prodotti)



Parte I del PIANO REGIONALE per la GESTIONE DEI RIFIUTI della REGIONE MOLISE





4.3 TRATTAMENTO E SMALTIMENTO, FORMA DI GESTIONE

Il Comune non gestisce questa fase del ciclo integrato che, per competenza, termina con la consegna del rifiuto ai punti di recupero, trattamento e smaltimento.

La competenza inerente questa fase è principalmente detenuta dallo Stato e dalla Regione, la Regione ha approvato il Piano Generale dei Rifiuti con Delibera di Consiglio Regionale n.100/2016.

11 Il Servizio di gestione tariffe e rapporti con gli utenti

Secondo l'art.1 della Deliberazione ARERA 444/2019/R/RIF. l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

1. accertamento, riscossione (includere le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
2. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
3. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
4. promozione di campagne ambientali;
5. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Il servizio comprende le attività svolte dal Comune direttamente o tramite propri prestatori d'opera, rimane esclusivamente in capo all'Ente Territorialmente Competente (E.T.C.) la determinazione del Piano Finanziario e del Piano Tariffario da approvare secondo la normativa e le Deliberazioni ARERA.

Le informazioni di dettaglio relative a questo servizio sono riportate nell'allegato 1 alla Carta dei Servizi.

11.1 LA TASSA RIFIUTI

La copertura del costo integrale del Servizio Rifiuti viene garantita dalla TASSA RIFIUTI (TA.RI. o TARI), istituita dalla L.147/2013.

Il Comune è il gestore delle TARIFFE, esso annualmente determina il costo totale applicando il Metodo Tariffario disciplinato dall'Ente Regolatore nazionale A.R.E.R.A..

La determinazione del costo del servizio avviene attraverso la predisposizione del Piano Economico-Finanziario che, attraverso un complesso procedimento di calcolo disciplinato dalla Deliberazione ARERA n.443/2019 e s.m.i., raccoglie i dati di tutti i soggetti coinvolti nel servizio e li aggrega per determinare la tariffa massima ammissibile e la tariffa complessiva effettivamente applicata a copertura dei costi.

La tariffa complessiva viene poi ripartita tra le utenze domestiche e non domestiche secondo un procedimento matematico che tiene conto della ripartizione per superficie, numero utenze e kg conferiti.

All'interno delle categorie domestica e non domestica avviene una ulteriore ripartizione tramite l'applicazione di coefficienti stabiliti al livello nazionale che determinano la tariffa puntuale distinta per ogni categoria tariffaria.

Poiché la procedura di determinazione delle tariffe puntuali è di natura prettamente matematico-finanziaria e sottoposta a coefficienti prefissati alla totale copertura dei costi, la TARI è particolarmente soggetta ad incremento per fattori esogeni rispetto alla gestione (es.: aumento del costo del carburante, aumento del costo in discarica, gestioni emergenziali, costi fiscali ecc.).

In questo contesto il Comune di Isernia ritiene essenziale il monitoraggio e lo sviluppo della qualità del servizio come

- Leva per ottenere un abbassamento dei costi grazie a una gestione sempre più virtuosa da parte di tutti i soggetti coinvolti;
- Strumento per aumentare la soddisfazione dell'utenza attraverso l'incremento dell'efficacia e dell'efficienza;

11.2 L'AVVISO DI PAGAMENTO

Il Comune emette periodicamente gli avvisi di pagamento finalizzati ad agevolare il pagamento della Tassa Rifiuti.

Gli avvisi ed i moduli di pagamento allegato sono pre-compilati, sulla base delle denunce presentate e sulla banca dati.

La TARI è una tassa e pertanto è soggetta alle disposizioni proprie della legge di imposta nonché a tutte le disposizioni inerenti i tributi e pertanto vige l'obbligo di dichiarazione per le nuove occupazioni, per la cessazione di occupazioni, per le variazioni (con esclusione di quelle che riguardano il numero dei componenti delle utenze residenti), per la richiesta di agevolazioni o riduzioni.

Il pagamento avviene con F24 o tramite il canale di pagamento pagoPA, insieme alla TARI viene riscossa la TEFA, tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni ambientali.

Per il pagamento con F24 andrà indicato il codice tributo (3944 per la TARI, "TEFA" per l'addizionale provinciale), il codice dell'Ente (E335) e l'anno di competenza.

In caso di tardivo, insufficiente o omesso versamento del tributo è possibile regolarizzare la propria posizione tramite l'istituto del ravvedimento operoso purché non siano iniziati accertamenti, controlli, accessi o ispezioni da parte del Comune.

Qualora la denuncia (obbligatoria ex lege) non sia stata effettuata o sia stata effettuata tardivamente ovvero siano state riportate informazioni non veritiere il Contribuente è soggetto alla sanzione tributaria (fino al 300% dell'imposta evasa; nel caso di denuncia infedele fino al 150%). Il Comune prevede comunque l'istituto dell'adesione che permette la regolarizzazione entro i termini previsti con una riduzione della sanzione.

Qualora il versamento non venga effettuato entro i termini o in ravvedimento operoso il Contribuente è soggetto all'accertamento dell'omesso, insufficiente o tardivo pagamento che prevede la sanzione tributaria pari al 30% dell'imposta evasa. Il Comune offre comunque la possibilità di pagare la tassa senza l'erogazione di sanzioni entro il termine indicato nell'atto di accertamento emesso o nel sollecito di pagamento che lo preceda.

12 Denuncia di nuova occupazione, variazione e cessazione del servizio

12.1 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 tramite la DENUNCIA DI NUOVA OCCUPAZIONE entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

La richiesta di attivazione del servizio deve contenere, a pena di inammissibilità, almeno le seguenti informazioni obbligatorie:

- 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.

Il Comune provvede a riportare nei propri stampati l'indirizzo Internet ove reperire 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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, una volta ricevuta la richiesta di attivazione, rilascia il protocollo di riferimento dell'istanza, il codice utente e utenza attribuito e la data di decorrenza dell'occupazione, tali informazioni possono essere prodotte anche tramite l'emissione dell'avviso di pagamento (in acconto o a saldo) relativo al periodo di occupazione nell'anno.

Il tempo di risposta stabilito quale standard di qualità contrattuale per le richieste di attivazione del servizio, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta o dell'avviso di pagamento contenente tutte le informazioni previste.

Una volta ricevuta la risposta scritta o l'avviso di pagamento attestante l'iscrizione dell'Utenza l'Utente dovrà recarsi presso il gestore della raccolta e trasporto per richiedere la consegna delle attrezzature per la raccolta.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, stabilito quale standard di qualità tecnica per le richieste di attivazione del servizio, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

12.2 Modalità per la presentazione delle denunce di variazione o cessazione del servizio

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

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno le seguenti informazioni obbligatorie:

- 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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, una volta ricevuta la richiesta di variazione o cessazione, rilascia il protocollo di riferimento dell'istanza, il codice utente e utenza attribuito e la data di decorrenza dell'occupazione, tali informazioni possono essere prodotte anche tramite l'emissione dell'avviso di pagamento (in acconto o a saldo) relativo al periodo di occupazione nell'anno.

Il tempo di risposta stabilito quale standard di qualità contrattuale per le richieste di cessazione o variazione del servizio, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente

da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta o dell'avviso di pagamento contenente tutte le informazioni previste.

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 di 90 giorni, ovvero 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 di 90 giorni, ovvero 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.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

13 Gestione delle istanze

Il Contribuente può proporre istanza per comunicare ai Gestori o all'Amministrazione

1. Reclami inerenti i disservizi di natura tecnica o contrattuale
2. Richiesta di informazioni
3. Richieste di rettifica degli avvisi di pagamento

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

Il gestore del servizio competente 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.

Il tempo di risposta motivata all'istanza (reclamo, richiesta informazioni, richiesta variazioni) è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore competente del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati deve essere pubblicato sul sito del Comune o del Gestore, deve essere liberamente scaricabile, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo messo a disposizione, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Il gestore competente, una volta ricevuta l'istanza, rilascia il protocollo di riferimento utile a identificare in modo univoco la pratica.

La risposta scritta, da inviarsi a mezzo Pec, email, fax, servizio postale, deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile utilizzando una terminologia di uso comune, nonché riportare i seguenti elementi minimi:

- a) per il reclamo scritto:
 - 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.
- b) richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:
 - 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.

Le informazioni minime relative alla richiesta scritta di rettifica, con esclusione delle motivazioni inerenti la fondatezza o meno della richiesta, possono essere omesse in caso di rigetto totale dell'istanza pervenuta ed in caso di accoglimento totale o parziale possono essere contenute nel documento rettificato, sgravato o scaricato.

14 Punti di Contatto con l'Utente

14.1 Lo sportello fisico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto possono mettere a disposizione uno sportello fisico per la gestione delle istanze che pervengono dall'Utenza in merito a reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

14.2 Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

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

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.

15 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

15.1 Termini di pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

15.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

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.

In deroga ai commi precedenti sono fatte salve le disposizioni obbligatorie previste dalla normativa in ordine ai messi di pagamento obbligatori per l'ETC. .

15.3 Periodicità della riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti dalla normativa tecnica sulla trasparenza, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente

territorialmente competente, 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.

15.3 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

- 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 due (2) anni.

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

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

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

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

15.4 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) detrazione dell'importo non dovuto su altre entrate comunali per le quali è prevista la compensazione;
- c) rimessa diretta;

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

16 Servizio su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi dell'Articolo 2.3 della Del. Arera 15/2022/R/rif5, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma precedente si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

In deroga a quanto disposto dai precedenti commi, con esclusione dei soggetti beneficiari di bonus sociale per disagio economico e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiore;
- b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

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

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

18 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità. Il Piano, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:

- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
- b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
- c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

L'Ente territorialmente competente garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;

- b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.

Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

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.

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

19 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.

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

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

La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

20 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;
- b) pubblicare sulla Carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

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

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

Per le richieste di intervento, 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 quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.