



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

**Bacino di Valle
Camonica Servizi S.r.l.**

SOMMARIO

1	INTRODUZIONE	3
1.1.	DEFINIZIONI	3
1.2.	OGGETTO	6
1.3.	AMBITO DI APPLICAZIONE	7
1.4.	VALIDITÀ	7
1.5.	PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	7
1.5.1.	Valle Camonica Servizi S.r.l.....	7
1.5.2.	Comuni in qualità di gestori.....	8
2	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	8
2.1.	EGUAGLIANZA	8
2.2.	IMPARZIALITÀ.....	9
2.3.	DIRITTO DI SCELTA	9
2.4.	CONTINUITÀ.....	9
2.5.	PARTECIPAZIONE	9
2.6.	EFFICIENZA ED EFFICACIA	9
2.7.	CORTESIA	9
2.8.	CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	9
2.9.	SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	10
2.10.	PRIVACY	10
2.11.	TRASPARENZA	10
3	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	11
3.1.	PREMESSA.....	11
3.2.	GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	11
3.3.	SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI	11
4	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	19
4.1.	PREMESSA.....	19
4.2.	POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO	19
4.3.	RISULTATI DI QUALITÀ: PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONI DA PARTE DEI GESTORI ALL'AUTORITÀ	20
4.4.	MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI	20
4.5.	MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO	21
4.6.	MODALITÀ PER LA COMUNICAZIONE EX ART. 238, CO. 10, TUA DELLE UTENZE NON DOMESTICHE	22
4.7.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI	23
4.8.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	24
4.9.	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	25
4.10.	MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	25
4.11.	SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI.....	27
4.12.	INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	27
4.13.	PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO	28
4.14.	PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	28
4.15.	CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO	28
4.16.	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO)	29
4.17.	STANDARD ULTERIORI O MIGLIORATIVI E MISURE A TUTELA DELL'UTENTE	29

1 INTRODUZIONE

1.1. DEFINIZIONI

ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente): istituita con la legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

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

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o callcenter; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

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

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

Ambito tariffario ovvero il territorio, coincidente con un singolo Comune o esteso su più Comuni, sul quale si applica la medesima tariffa;

Avviso di pagamento: è il documento di riscossione ordinaria della Tassa Rifiuti contenente il dettaglio degli immobili occupati o posseduti, con le superfici, i periodi di occupazione o possesso, le somme da pagare, le scadenze e i modelli per il pagamento della tassa.

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

Centro di raccolta (isola ecologica): i centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, anche attraverso il Gestore del servizio pubblico, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche. Sono disciplinati dal DM 8 aprile 2008, ovvero dall'art. 208 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

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

Compostaggio domestico: è una pratica utilizzata direttamente dalle utenze per trattare in proprio la frazione organica dei rifiuti urbani (scarti domestici e dalla manutenzione del giardino) attraverso la quale, mediante decomposizione naturale, viene ricavato terriccio da reimpiegare per il giardinaggio e l'agricoltura.

Contratto di servizio: atto che regola i rapporti tra l'AUSIR (o il Comune) ed il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Densità abitativa: definisce il rapporto tra la popolazione e la superficie su cui la stessa risiede. Il parametro è utilizzato ai fini del presente documento per determinare il tempo massimo entro il quale un'attività programmata e non svolta deve essere recuperata per non prefigurare interruzione di servizio. All'interno del territorio comunale, sono distinte aree ad "elevata densità abitativa" ed aree a "media o bassa densità abitativa" (la restante parte del territorio comunale).

Disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

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

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

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

Gestore: è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario¹.

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

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

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

Giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Gli standard della qualità, ove non diversamente indicato, sono quantificati in giorni lavorativi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni, permessi, adempimenti. Le richieste pervenute dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi si considerano pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero. L'inizio dell'interruzione coincide con il termine del tempo di recupero.

Morosità (Omesso pagamento): ritardato o mancato pagamento del documento di riscossione.

MTR: è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti *pro tempore* vigente, approvato con deliberazione ARERA.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta: raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Rata: è il frazionamento del pagamento della TARI dovuta per l'anno di competenza o anni precedenti.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori,

esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra Gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli: frigoriferi, lavatrici, televisori, computer ed altri dispositivi elettrici e/o elettronici che l'utente voglia o debba conferire al circuito di gestione dei rifiuti urbani.

Rifiuti ingombranti: sono i rifiuti residui di grandi dimensioni che non trovano collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; in altre parole, è "ingombrante" il rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo.

Rifiuti urbani: sono definiti al comma 1 b-ter dell'articolo 183 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 come di seguito specificato:

- *"Rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, RAEE, rifiuti di pile e accumulatorie rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili;*
- *Rifiuti indifferenziati e differenziati provenienti da altre fonti ma simili ai rifiuti domestici per natura e composizione, come riportati negli allegati L-quater e L-quinqies del D.Lgs 152/2006;*
- *Rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento e lavaggio compreso lo svuotamento dei cestini nelle aree pubbliche;*
- *Rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti su strade e aree pubbliche o private ad uso pubblico ovvero sulle spiagge marittime e lacustri e sulle rive dei corsi d'acqua;*
- *Rifiuti della manutenzione del verde pubblico ovvero risultanti dalla pulizia dei mercati; • Rifiuti provenienti dalle aree cimiteriali".*

Riscossione ordinaria: è la riscossione del tributo nell'anno di competenza.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.

Servizio integrato di gestione: comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento dei RU; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Sollecito: da intendersi come richiesta o sollecito di pagamento, ovvero ulteriore richiesta - successiva alla data di scadenza del documento di riscossione - formulata dal Gestore del servizio a fronte del mancato pagamento da parte dell'utenza e che rende certo, liquido ed esigibile l'importo richiesto ai fini dell'eventuale riscossione coattiva.

Standard generale di qualità: è il parametro fissato dal presente documento per definire i livelli di qualità degli aspetti rilevanti del servizio, che il Gestore è tenuto a rispettare.

TARI: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

Tariffa corrispettiva: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffazione puntuale: è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99.

Tempo di recupero: intervallo di tempo entro il quale una attività programmata e non svolta dal Gestore deve essere comunque realizzata per non generare un'interruzione del servizio. Nel caso di pianificazione delle attività per fasce orarie, il *tempo di recupero* decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Tributo/Tassa: è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

TITR: è il Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti approvato da ARERA.

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA.

Utente: è la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione.

Variazione del servizio: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Per quanto non espressamente sopra riportato, si rimanda alle definizioni previste dalla regolazione di ARERA e/o dalla normativa di settore *pro tempore* vigenti.

1.2. OGGETTO

La Carta dei Servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) – in forza dell'art. 1, co. 527 della L. 205/2017 – ha approvato il *Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (di seguito: TQRIF) che, all'art. 5, obbliga l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ciascuna gestione.

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

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- definisce il rapporto tra i Gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori
- e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della qualità, redatta in conformità al TQRIF e approvata da ogni singolo ETC, è applicata dal Gestore integrato del servizio, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, a tutela degli utenti domestici e non domestici che usufruiscono del medesimo servizio.

Ai sensi dell'articolo 2.4 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF i soggetti titolati per gli adempimenti di cui al titolo IV (punti di contatto con l'utente) e titolo III del TQRIF (reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati) il Gestore dell'attività di gestione tariffe ed il Gestore delle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio, ognuno per le attività di competenza.

Nei casi di avvicendamenti gestionali gli eventuali obblighi di registrazione e comunicazione di cui alla presente carta si applicano decorsi 6 (sei) mesi dalla data di aggiudicazione del bando di gara o di affidamento del servizio.

1.4. VALIDITÀ

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2026.

La presente Carta è oggetto di aggiornamento in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ARERA.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet del Gestori e del Comune di riferimento.

1.5. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.5.1. Valle Camonica Servizi S.r.l.

Valle Camonica Servizi è una società per azioni "in house" che gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene ambientale in 40 comuni della Provincia di Brescia, per un bacino di utenza di circa 90.000 abitanti. L'azienda, a capitale interamente pubblico, si occupa principalmente della gestione dei rifiuti urbani, attenta a proporre un servizio moderno che persegua i principi di efficienza economica e ambientale attraverso un processo costante di innovazione delle modalità operative. Questo è possibile grazie allo sviluppo continuo delle prestazioni aziendali che, se da un lato necessitano di investimenti in risorse umane e materiali, dall'altro devono comunque garantire il mantenimento dei costi di gestione a livelli contenuti.

a) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani Valle Camonica Servizi può erogare i seguenti servizi:

- 1)** il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani, compreso
 - a)** lo svuotamento dei cestini pubblici e colonnine portamozziconi,
 - b)** la gestione dei rifiuti nell'ambito di manifestazioni pubbliche,
- 2)** il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
- 3)** la rimozione dei rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- 4)** la gestione dei centri di raccolta comunali e dei centri di riuso,
- 5)** il servizio di tariffazione dei servizi;
- 6)** l'avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti;
- 7)** il servizio di assistenza agli utenti tramite contact center e sportello.

Per le modalità di erogazione fare riferimento all'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

b) Certificazioni e Sistema Qualità

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, Valle Camonica Servizi S.r.l. in qualità di gestore, si è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dai soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

1.5.2. Comuni in qualità di gestori

- **Servizi erogati:**

I comuni in qualità di gestori che svolgono in economia alcuni servizi inerenti alla gestione integrata dei rifiuti urbani, sono tenuti agli adempimenti previsti dalla presente carta per le attività di competenza.

Nel sito internet www.vcsweb.it si individuano - per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre deve garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

I Gestori, inoltre, garantiscono la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche.

I Gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i Gestori, per quanto di propria competenza, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

2.2. IMPARZIALITÀ

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

2.3. DIRITTO DI SCELTA

Come consentito dalla vigente legislazione, l'utente non domestico ha diritto di scelta, per quanto attiene alle frazioni differenziate del Servizio Gestione Rifiuti Urbani, tra i soggetti autorizzati che erogano il servizio.

2.4. CONTINUITÀ

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i Gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

2.5. PARTECIPAZIONE

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata dei Gestori.

2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.7. CORTESIA

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

2.8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

I Gestori, in un'ottica di miglioramento continuo, garantiscono l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;
- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, comprendendo l'efficienza energetica ed il consumo e l'uso di energia;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

2.10. PRIVACY

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

2.11. TRASPARENZA

I Gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA.

Per i fini di cui sopra ciascun Gestore (nei limiti di cui all'art. 2.2 dell'allegato A della deliberazione ARERA

n. 444/2019/R/RIF) predispone e mantiene aggiornata un'apposita sezione in home page del proprio sito, contenete le informazioni di cui all'Articolo 3 del TITR.

Variazioni di rilievo concernenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (ovvero, concernente i singoli servizi che lo compongono) devono essere comunicate agli utenti – dal Gestore integrato, ovvero dal Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti - entro 30 giorni, ai sensi dell'Articolo 9 del TITR. Qualora il documento di riscossione non sia utilizzabile come mezzo informativo sarà cura del Gestore raggiungere con apposita missiva le utenze interessate senza oneri per le stesse.

I Gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio, ai fini degli adempimenti in materia di trasparenza, trasmettono al Gestore tariffe e rapporto con gli utenti, le variazioni rilevanti riguardanti le informazioni indicate negli Articoli 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR entro 15 giorni solari dal momento in cui tali variazioni sono intervenute.

Per gli adempimenti in materia di comunicazioni agli utenti di cui all'Articolo 9 del TITR e di aggiornamento dell'apposita sezione del sito web di cui all'Articolo 3.3 TITR, il Gestore della raccolta e trasporto e il Gestore dello spazzamento e lavaggio trasmettono al Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti le modifiche intervenute con anticipo di almeno 45 giorni solari dalla decorrenza delle stesse.

Sono escluse dai termini di preavviso di cui sopra le modifiche sostanziali al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani emergenziali o indifferibili; per tali casistiche il Gestore si impegna a trasmettere tali variazioni con il massimo preavviso possibile.

3 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1. PREMESSA

Informazioni specifiche per ogni Comune inerenti alle modalità di erogazione dei servizi sono riportate nel sito internet www.vcsweb.it

3.2. GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Gestione tariffe e rapporti con gli utenti	
Attività incluse nel servizio	Accertamento e riscossione incluse le attività di bollettazione e invio avvisi di pagamento, gestione del rapporto con gli utenti, inclusa gestione reclami con sportelli o call center, gestione banca dati utenti, dei crediti e del contenzioso.
Modalità	Sportello e/o call center.
Altre informazioni	Attività ulteriori a supporto del miglioramento dei rapporti con gli utenti potranno riguardare le campagne di informazione e/o sensibilizzazione.

3.3. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

RIFIUTO SECCO RESIDUO INDIFFERENZIATO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 40 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. I rifiuti devono essere conferiti all’interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione.
Rilevamento dati	In fase di svuotamento del contenitore viene effettuata la lettura del codice apposto sul contenitore, per le necessarie elaborazioni e la tracciabilità dei servizi effettuati.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00).

Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.
RIFIUTO UMIDO ORGANICO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche.
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 25 lt o 120 lt. I rifiuti devono essere conferiti all’interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti.
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori da 25 lt. è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione
Rilevamento dati	In fase di svuotamento del contenitore viene effettuata la lettura del codice apposto sul contenitore, per le necessarie elaborazioni e la tracciabilità dei servizi effettuati
Frequenza	La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00)
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista.

RIFIUTO IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 40 lt, 120 lt, 240 lt, 1.100 lt. Piccole quantità di rifiuto, in scatole o borse di carta/cartone, possono essere esposte anche a fianco del contenitore in dotazione
Fornitura contenitori o	I contenitori vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti

ubicazione contenitori	
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione
Rilevamento dati	Non è prevista la lettura del codice del contenitore se non, quando ritenuto opportuno, per fini statistici.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00)
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze (e quindi orari) di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

RIFIUTO IMBALLAGGI IN PLASTICA	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all'utente o dei sacchetti semitrasparenti di cui è richiesto l'utilizzo per fruire del servizio, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio. I contenitori in dotazione possono avere volumetrie di 240 lt, 1.100 lt. I sacchetti da utilizzare sono quelli forniti dal gestore o di caratteristiche simili. Possono essere esposti più sacchetti per la raccolta, anche a fianco del contenitore in dotazione
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d'uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell'utente a cui sono dati in dotazione
Rilevamento dati	Non è prevista la lettura del codice del contenitore se non, quando ritenuto opportuno, per fini statistici.
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00)
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze (e quindi orari) di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

RIFIUTO IMBALLAGGI IN VETRO - ACCIAIO E ALLUMINIO	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	<p>La raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio.</p> <p>I contenitori in dotazione possono avere volumetrie da 30 lt a 240 lt. In base alle utenze</p> <p>I rifiuti devono essere conferiti all’interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.</p>
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori per la raccolta porta a porta vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione
Rilevamento dati	Non è prevista la lettura del codice del contenitore se non, quando ritenuto opportuno, per fini statistici.
Frequenza	<p>La frequenza di raccolta porta a porta del rifiuto è quella riportata nei calendari di raccolta come concordati con il comune servito.</p> <p>Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00)</p>
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze di raccolta (e quindi orari), quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

RIFIUTO VERDE E RAMAGLIE	
Utenze interessate	Utenze domestiche e non domestiche
Modalità	<p>Nei comuni che hanno attivato il servizio, la raccolta del rifiuto avviene “porta a porta” e consiste nello svuotamento dei contenitori in dotazione all’utente esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio.</p> <p>I contenitori in dotazione hanno una volumetria di 240 lt.</p> <p>Nei comuni che non hanno attivato il servizio, l’utente può conferire gratuitamente il rifiuto presso il centro di raccolta comunale o chiedere un servizio a domicilio alle condizioni previste dal gestore e indicate sul sito internet del gestore www.vcsweb.it</p>
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I contenitori vengono forniti in comodato d’uso gratuito su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti
Lavaggio contenitori	La pulizia dei contenitori è a cura dell’utente a cui sono dati in dotazione

Rilevamento dati	In fase di svuotamento del contenitore viene effettuata la lettura del codice apposto sul contenitore, per le necessarie elaborazioni e la tracciabilità dei servizi effettuati
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è quella riportata nei calendari come concordati con il comune servito. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto dal calendario, (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00). In alcuni comuni potrebbe essere necessario prenotare preventivamente il servizio secondo le indicazioni riportate nel calendario di raccolta
Altre informazioni	Ancorché previsto dalla programmazione logistica interna, non sono stabiliti dei percorsi di raccolta fissi. Non vi è pertanto un impegno a rispettare specifiche sequenze (e quindi orari) di raccolta, quanto ad effettuarli nel corso della giornata prevista

PILE ESAUSTE	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è <i>stradale</i> e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00).

FARMACI SCADUTI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto è <i>stradale</i> e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00).

ABITI USATI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene normalmente presso i centri di raccolta comunali. In alcuni comuni la raccolta è anche <i>stradale</i> e consiste nello svuotamento degli appositi contenitori posizionati sul territorio comunale. I rifiuti devono essere conferiti all'interno del contenitore. Non vengono prelevati rifiuti esposti fuori dal contenitore.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune sulla base della densità abitativa, delle condizioni della viabilità e delle modalità di svuotamento dei contenitori
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente mensile. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00)

RIFIUTI DA CESTINI E PORTASIGARETTE	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto consiste nella raccolta dei sacchetti nei cestini pubblici ubicati sul territorio comunale e nell'apposizione contestuale di nuovi sacchetti. Il servizio è svolto nei comuni che hanno attivato tale raccolta.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è di competenza del comune
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente settimanale. Le operazioni di raccolta (ripasso con i rifiuti mercatali escluso), avverranno in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00

PANNOLINI E PANNOLONI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta del rifiuto avviene "porta a porta" e consiste nella raccolta dei sacchetti semitrasparenti di cui è richiesto l'utilizzo per fruire del servizio, esposti sulla pubblica via in prossimità del proprio domicilio.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	I sacchetti vengono forniti dal gestore su specifica richiesta e secondo le reali necessità degli utenti
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto è normalmente bi-settimanale. Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00).

RIFIUTI DA CIMITERI	
Utenze interessate	SOLO utenze domestiche
Modalità	La raccolta consiste nello svuotamento dei contenitori da 240 lt o 1.100 lt. a servizio delle aree cimiteriali comunali, posizionati sulla pubblica via in prossimità dell'area servita
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	L'ubicazione dei contenitori è concordata con il comune
Frequenza	La frequenza di raccolta del rifiuto segue quelle del rifiuto di riferimento (ved. secco residuo indifferenziato, imballaggi in plastica, acciaio ed alluminio, imballaggi in carta e cartone, verde e ramaglie). Le operazioni di raccolta avverranno tra le 00.00 e le 23.59 del giorno previsto (<u>normalmente</u> in un orario compreso tra le ore 6.00 e le ore 12.00)

RIFIUTI DA MERCATI	
Utenze interessate	Utenze non domestiche
Modalità	L'attività consiste nella raccolta dei rifiuti prodotti durante il mercato e depositati sulle piazzole dei commercianti. Oltre la raccolta è prevista anche la pulizia/spazzamento delle aree interessate
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Non è previsto l'utilizzo di contenitori.
Frequenza	Le attività di raccolta e pulizia vengono svolte ad area sgombra ed entro l'orario concordato con il singolo comune, secondo il programma degli eventi

RIFIUTI DA MANIFESTAZIONI PUBBLICHE	
Utenze interessate	Utenze non domestiche
Modalità	L'attività consiste nella raccolta dei rifiuti prodotti durante lo svolgimento delle manifestazioni pubbliche. La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base di specifica convenzione sottoscritta dal soggetto organizzatore
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base di specifica convenzione sottoscritta dal soggetto organizzatore
Frequenza	La raccolta viene effettuata con le modalità e le frequenze concordate, sulla base di specifica convenzione sottoscritta dal soggetto organizzatore

3.1. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	
Modalità	<p>Il servizio viene erogato con l'ausilio del personale e delle attrezzature necessarie a soddisfare le esigenze espresse:</p> <ul style="list-style-type: none">• spazzamento meccanizzato con l'utilizzo di soluzioni tecnologiche compatibili con la natura delle pavimentazioni stradali, le condizioni di circolazione e di traffico veicolare e pedonale, la tollerabilità dei rumori in relazione agli orari di servizio;• spazzamento manuale con soffiatore e altre attrezzature;• pulizia superficiale (solo esterna) delle caditoie, bocche di lupo e griglie stradali per consentire il regolare deflusso delle acque meteoriche; <p>Il servizio è svolto nei comuni che hanno attivato tale raccolta.</p>
Programmazione	<p>Le zone/vie/aree soggette a spazzamento vengono definite all'occorrenza dagli uffici competenti del comune, sulla base delle reali necessità riscontrate sul territorio ed in funzione alle condizioni meteorologiche.</p>

3.2. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SERVIZIO GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA	
Modalità	<p>Le attività svolte nella gestione del centro sono:</p> <ul style="list-style-type: none">• Apertura e chiusura del centro nelle giornate e negli orari concordati con il comune.• Verifica degli utenti in ingresso e del loro diritto a conferire.• Tale attività prevede che l'operatore incaricato, con l'ausilio di apposita attrezzatura informatica, identifichi gli utenti in accesso al centro per verificare il diritto a conferire ed escludendo gli utenti non presenti a ruolo e quelli conferenti rifiuti non domestici.• verifica e registrazione dei rifiuti in conferimento.• Sorveglianza sulle corrette modalità di conferimento da parte degli utenti;• Pulizia del centro di raccolta;• Svuotamento periodico (secondo necessità e coerentemente con la normativa vigente) dei contenitori allocati all'interno del centro;
Altre informazioni	<p>In base allo specifico accordo di gestione può essere previsto inoltre:</p> <ul style="list-style-type: none">• mantenere il verde (siepi, alberi, verde...), con interventi programmati e concordati;• disinfestare e derattizzare;• gestire la cartellonistica.

SERVIZIO GESTIONE DEI RIFIUTI ABBANDONATI

Modalità	Per i rifiuti che vengono rinvenuti sulle strade e aree pubbliche o sulle strade e aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle rive dei corsi d'acqua, il Gestore provvede a effettuare un sopralluogo e a organizzare la loro rimozione nei tempi e nei modi ritenuti più idonei. In caso di situazioni di pericolo e urgenza, si applicano le disposizioni di cui al punto 4.16 della presente Carta CdQ.
Altre informazioni	Le segnalazioni di rifiuti abbandonati devono essere effettuate al Comune o alla polizia locale, i quali provvederanno all'inoltro al Gestore.

4 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. PREMESSA

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Si precisa che gli standard qualitativi che i Gestori si impegnano a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti non a carico dei Gestori.

Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute ai Gestori oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dai Gestori come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

- 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, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili ai Gestori.

4.2. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il documento regolatorio TQRIF approvato dall'ARERA prevede l'introduzione di:

- un set di indicatori e relativi standard generali, differenziati in quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (Comune) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in riferimento agli standard previsti e/o in vigore alla data di partenza della presente carta della qualità;
- un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

Lo schema di appartenenza è stato individuato da ogni singolo Comune, nella sua qualità di Ente territorialmente competente.

Il posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono, si impegnano a rispettare. Un riepilogo degli indicatori di qualità applicati e degli obblighi di servizio previsti è riportato nelle tabelle 1 e 2 dell'ALLEGATO A.

4.3. RISULTATI DI QUALITÀ: PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONI DA PARTE DEI GESTORI ALL'AUTORITÀ

I Gestori sono tenuti a adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dal TQRIF, entro il 31 marzo di ogni anno **(a partire dal 2024)**, trasmettendo all'Autorità e all'ETC le informazioni di seguito riportate:

- numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise tra utenze domestiche e non domestiche;
- per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF.

I Gestori sono tenuti inoltre alla pubblicazione, sul proprio sito web, delle informazioni relative alla qualità tecnica e contrattuale raggiunta a partire dal 2024, come meglio specificato nel capitolo 2.11 **TRASPARENZA**.

L'Autorità e l'ETC possono utilizzare, in tutto o in parte, i dati e le informazioni oggetto di comunicazione da parte dei Gestori per le seguenti finalità:

- accertarne la veridicità ed il rispetto delle disposizioni della presente Carta nonché del TQRIF/TITR;
- pubblicazione e/o comparazione degli stessi sui rispettivi siti web.

4.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le scadenze temporali riportate nel sito internet www.vcsweb.it, dove si individuano, per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il modulo per l'attivazione è scaricabile dalla home page del sito web del Gestore in versione anche stampabile, presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo di attivazione può essere trasmesso a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online laddove presente.

Il modulo di attivazione fornisce le principali informazioni riguardo le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani e, se previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Tali informazioni possono essere rese anche attraverso rinvio al sito web del Gestore, salvo che l'utente ne faccia espressa richiesta di copia cartacea.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o a detenzione dell'immobile.

La risposta alle richieste di attivazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza;

- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è di massimo 30 giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende 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 all'utente da parte del Gestore stesso.

Nel caso di attività gestite da soggetti differenti, il modulo di attivazione che prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare deve essere trasmesso dal Gestore tariffe e rapporto con gli utenti (che lo riceve dall'utenza) al competente Gestore **entro i successivi cinque (5) giorni lavorativi**.

La **consegna dei contenitori** avviene nelle modalità descritte nel sito internet www.vcsweb.it, dove si individuano, per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

In caso di unico Gestore, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta risulta pari a:

- cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;
- dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.

Nel caso di attività gestite da soggetti distinti, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta risulta pari a:

- dieci (5*+5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo; • quindici (5*+10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.

*Cinque (5) giorni intesi come tempo massimo per la trasmissione, da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, della richiesta di attivazione che prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare al competente Gestore. Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.5. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione o cessazione del servizio devono essere presentate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le scadenze temporali riportate nel sito internet www.vcsweb.it, dove si individuano, per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il modulo per la variazione o cessazione del servizio è scaricabile dal sito web del Gestore in versione anche stampabile, presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online laddove presente.

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 previsto, 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.

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 previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

La risposta alle richieste di variazione o cessazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende 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 all'utente da parte del Gestore stesso. Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.6. MODALITÀ PER LA COMUNICAZIONE EX ART. 238, CO. 10, TUA DELLE UTENZE NON DOMESTICHE

In base all'art. 238, co. 10, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del Gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni".

Come stabilito dall'art. 30, co. 5, del D.L. n. 41/2021 (convertito con modificazioni dalla L. 21 maggio 2021, n. 69) tale scelta deve essere comunicata al comune, o al Gestore del servizio rifiuti in caso di tariffa corrispettiva, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo.

In base a quanto stabilito dall'art. 3 della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, inoltre:

1. *"Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione";*
2. *"La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:*
 - a. *i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;*
 - b. *il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;*
 - c. *i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;*
 - d. *i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;*

- e. *i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;*
 - f. *i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta)";*
3. *"Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui al precedente comma 3.2, il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente".*

4.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il **modulo per il reclamo scritto**, per la richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati in versione anche stampabile, ovvero compilabile online.

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 di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

- i dati identificativi dell'utente: o il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - o il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - o il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; o l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; o le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Gli standard relativi ai tempi massimi di risposta sono stabiliti in funzione della classificazione della comunicazione operata dal Gestore.

Il Gestore classifica le segnalazioni scritte trasmesse dagli utenti adottando criteri prudenziali, identificando ogni richiesta come reclamo nel caso non sia possibile stabilire con certezza se si tratti di reclamo scritto, 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 nel caso giungano al Gestore entro i termini stabiliti alla presente sezione per l'invio della risposta motivata all'utente.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta (60) giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

I contenuti minimi delle riposte alle richieste degli utenti sono differenziati sulla base della classificazione delle stesse e devono riportare i contenuti minimi espressamente previsti dall'autorità all'Articolo 18 del TQRIF.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Il Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il **modulo per il reclamo scritto** e per la richiesta scritta informazioni in versione anche stampabile, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore le segnalazioni scritte, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; • 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;

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Gli standard relativi ai tempi massimi di risposta sono stabiliti in funzione della classificazione della comunicazione operata dal Gestore.

Il Gestore classifica le segnalazioni scritte trasmesse dagli utenti adottando criteri prudenziali, identificando ogni richiesta come reclamo nel caso non sia possibile stabilire con certezza se si tratti di reclamo scritto o di richiesta scritta di informazioni.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

I contenuti minimi delle risposte alle richieste degli utenti sono differenziati sulla base della classificazione delle stesse e devono riportare i contenuti minimi espressamente previsti dall'autorità all'Articolo 18 del TQRIF.

4.9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Valle Camonica Servizi mette a disposizione diverse modalità di contatto, con la finalità di rendere all'utente la possibilità di accesso alle informazioni e di trasmissione delle proprie richieste nel modo più semplice ed efficace possibile.

SERVIZIO CLIENTI telefonico Numero Verde 800 90 55 22

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, il sabato dalle 8 alle 13.

SERVIZIO CLIENTI sportello

Via Mario Rigamonti 65, Darfo Boario Terme (BS)

Via Rag. Laini, 62 Breno (BS).

Orari di apertura presenti sul sito www.vcsweb.it

SITO WEB

www.vcsweb.it

All'interno del sito sono presenti diverse sezioni, tra cui:

/comuni: area dedicata alle informazioni specifiche sui servizi erogati nei singoli comuni

/richieste-online: dove è possibile inoltrare richieste tramite la compilazione di apposito form

/la-mia-tari: dove, per i comuni per i quali Valle Camonica Servizi gestisce il servizio di bollettazione, gli utenti possono verificare la loro posizione contributiva, consultare lo stato dei pagamenti ed altre informazioni relative ai servizi erogati, con possibilità di invio di segnalazioni al Servizio Clienti.

APPLICAZIONE "JUNKER" per smartphone

Disponibile per smartphone Android e iOS, L'applicazione gratuita, disponibile in italiano e inglese e altre lingue, ha lo scopo di fornire ai cittadini tutte le informazioni relative alla raccolta differenziata dei rifiuti nei comuni serviti.

POSTA ELETTRONICA

Segnalazioni, richieste di informazioni e reclami possono essere inviate con posta elettronica a:

Email: servizioclientiambiente@vallecamonicaservizi.it

Pec: servizioclientiambiente@pec.vallecamonicaservizi.it

POSTA ORDINARIA

Segnalazioni, richieste di informazioni e reclami possono essere inviate con posta ordinaria a:

Valle Camonica Servizi S.r.l. Via Mario Rigamonti 65, Darfo Boario Terme (BS)

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

Il Gestore tariffe e rapporto con gli utenti invia il documento di riscossione almeno una volta l'anno.

La frequenza massima per l'invio dei documenti di riscossione, fissata dal TQRIF, è di 6 volte l'anno (pari a una per bimestre) attualmente la frequenza di riscossione è annuale, e è garantito il pagamento almeno con due rate.

Anche nel caso di frequenze maggiori di riscossione o del numero di rate, il Gestore tariffe e rapporto con gli utenti garantisce nel corso d'anno scadenze ad intervalli regolari dei termini di pagamento, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Il Gestore non applica alcun costo agli utenti per l'incasso dei pagamenti.

Il documento di riscossione deve essere conforme a quanto disposto dall'Autorità agli artt. nn. 4, 5, 6, 7, 8 del TITR.

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 nei seguenti casi:

- agli utenti che dichiarino, anche 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

L'importo minimo per rate ulteriori è pari a cento (100) euro, salvo condizioni di maggior favore applicate dal Gestore; i bollettini relativi alle ulteriori rate sono forniti a cura del Gestore.

Gli importi delle ulteriori rateizzazioni possono essere maggiorati di:

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati dal Gestore se il superamento della soglia del 30%, che dà diritto di accedere alle ulteriori rateizzazioni per l'utente, viene superata a causa di sospensione prolungata dell'invio dei documenti di riscossione per fatti imputabili al Gestore.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.

Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è definito come 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.

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 mediante: a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di 120 giorni lavorativi.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile laddove tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

4.11. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Tutti i comuni possono conferire nei Centri di Raccolta Comprensoriali di Breno o Sonico e nei Centri di Raccolta Comunali o Intercomunali consultabili all'indirizzo www.vcsweb.it/cdr/

E' previsto il ritiro domiciliare di rifiuti pari a 5 (cinque) pezzi entro un limite massimo complessivo di 3 mc c.a. per ciascun ritiro, al piano stradale secondo quanto previsto dagli obblighi TQRIF.

La richiesta di ritiro a domicilio può essere presentata dall'utente via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto reso disponibile dal Gestore nel sito internet www.vcsweb.it, dove si individuano, per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

L'utente deve fornire al Gestore le seguenti informazioni minime per l'espletamento della prestazione:

- 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;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero/volumetria di rifiuti oggetto del ritiro. Per poter accedere ai servizi gratuiti l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.

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

4.12. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online (ove presenti), ovvero tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità sono previste per la richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a:

- cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;
- dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è definito come 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 riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è pari a: • dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo; • quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è definito come 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.

4.13. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito istituzionale del Gestore (ovvero dei comuni che erogano tali servizi in economia) sono riportati:

- un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* (predisposto dal Gestore competente), 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. Tale strumento consente l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini dell'eventuale registrazione delle interruzioni. Eventuali aggiornamenti sostanziali al Programma, che comportino modifica delle frequenze di raccolta, finalizzate a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore e in coordinamento con AUSIR, nonché tempestivamente comunicate all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento; eventuali variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio, devono essere comunicate all'utenza interessata, nelle modalità previste dal TITR;
- una *Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità* (predisposta dal Gestore competente, ove non sia già definita all'interno del *Programma* di cui al punto precedente), che indichi per ciascuna porzione di territorio il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Ogni aggiornamento che comporti modifica sostanziale alla mappatura deve essere tracciato a cura del Gestore e tempestivamente comunicato all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento e mediante aggiornamento della mappatura.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nel sito internet www.vcsweb.it, dove si individuano, per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

4.14. PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

I programmi delle attività di spazzamento, comprendenti le zone/vie/aree soggette a tale attività, vengono definite all'occorrenza dagli uffici competenti del comune, sulla base delle reali necessità riscontrate sul territorio ed in funzione alle condizioni metereologiche.

Eventuali aggiornamenti sostanziali, finalizzati a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, che comportino modifiche a tali programmi, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore.

4.15. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi di cui ai paragrafi precedenti, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero viene differenziato sulla base del tipo di servizio, delle caratteristiche della zona interessata e sul numero di utenze potenzialmente coinvolte e come di seguito specificato:

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente è pari a:

- **ventiquattro (24) ore.**

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale non eseguito puntualmente è pari a:

- **ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto; settantadue (72) ore per gli altri casi.**

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento non eseguito puntualmente è pari a:

- **ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

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

Il Gestore individua, inoltre, le cause di interruzione del servizio, che possono essere riferite 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, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei contenitori nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
- c. cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

La durata massima di un'interruzione è pari a 24 ore ed è definita come il tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettuato.

4.16. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità o creino pericolo;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il numero di riferimento è il **112**.

4.17. STANDARD ULTERIORI O MIGLIORATIVI E MISURE A TUTELA DELL'UTENTE

Per eventuali standard ulteriori o migliorativi e misure a tutela dell'utente si possono reperire nel sito internet www.vcsweb.it, dove si individuano, per ogni territorio comunale i Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ	VALORE LIMITE	COMPETENZA GESTORE
Livelli generali di qualità contrattuale		
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	VCS/ Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	VCS/ Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	VCS
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	VCS/ Comune
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi	VCS/ Comune
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi	VCS/ Comune
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi	VCS/ Comune
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore	≤ 240 secondi	VCS/ Comune
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi	VCS/ Comune
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi	VCS/ Comune
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	VCS
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	VCS
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	VCS
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi	VCS
Livelli generali di qualità tecnica		
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato	VCS/ Comune
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato	VCS/ Comune
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	VCS/ Comune

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato	VCS/ Comune
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	VCS/ Comune
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	VCS

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
Modalità di attivazione del servizio
Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Obblighi di servizio telefonico
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani