

CONSIGLIO DI BACINO "BRENTA PER I RIFIUTI"

AZIENDA S.E.S.A. S.p.A.

COMUNE DI PIANEZZE

**CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

In vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE.....	4
1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ	4
1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	5
1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	5
COMUNE DI PIANEZZE.....	5
1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE.....	5
Azienda S.E.S.A. S.p.A.....	5
SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
2.1.EGUAGLIANZA	7
2.2.IMPARZIALITÀ	7
2.3.CONTINUITÀ.....	7
2.4.PARTECIPAZIONE.....	8
2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	8
2.6.CORTESIA	8
2.7.CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	8
2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	9
2.9.PRIVACY	9
2.10. TRASPARENZA	9
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	11
3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE S.E.S.A. S.p.A.	11
3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE COMUNE DI PIANEZZE.....	11
3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE Comune di PIANEZZE	11
SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.	13
4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI.....	13
4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO	14
SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	17
5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI	17
5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI	17
5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI.....	18

5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI	18
5.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	19
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO.....	20
6.1. MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI	20
6.2. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI ..	20
6.3. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO	20
6.4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	21
6.5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO.....	22
Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE	24

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani 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 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

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 gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore 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.

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal **Consiglio di Bacino "BRENTA per i RIFIUTI"**, è applicata dai gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.¹

La presente Carta della qualità ha validità **a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2024**, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall'Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino "Brenta per i rifiuti".

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet dei gestori.

¹ - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
- Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
- Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI PIANEZZE

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa l'Area Tecnica/Tributi competente sia per il servizio tributi, sia della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo".

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune si occupa delle seguenti attività: il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

c) Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune non ha adottato procedure volte alla certificazione di qualità.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

Azienda S.E.S.A. S.p.A. e COMUNE DI PIANEZZE

a) Chi siamo

S.E.S.A. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto (pubblico e privato), il cui socio di maggioranza è il Comune di Este, che si occupa di raccolta, trasporto, selezione, trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti solidi urbani ed assimilati, produzione di compost di qualità e recupero energetico da biomasse con produzione di energia elettrica e termica, progettazione e sviluppo impiantistica, costruzione e conduzione impianti.

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" dei rifiuti si occupa l'Area Tecnica mediante affidamento all'Azienda S.E.S.A. SPA del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e avvio a trattamento e riciclo dei rifiuti d'imballaggio al Consorzio CONAI e mediante affidamento ad altri impianti autorizzati del servizio di trattamento a smaltimento/recupero e "preparazione al riutilizzo" delle frazioni di secco non riciclabile, organico, ingombranti, legno, verde e ramaglie, indumenti, rottami ferrosi, RAEE, RUP ecc.

Il Comune con propri mezzi e personale si occupa del servizio di pulizia strade e aree pubbliche. inoltre, il Comune di Pianezze, si avvale, in convenzione con il Comune di Colceresa, del servizio di spazzamento con utilizzo del mezzo spazzatrice e personale abilitato a tale uso del Comune di Colceresa.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, l'azienda S.E.S.A. S.p.A. si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani porta a porta e provenienti da C.di R.;
2. servizio di guardiania C.di R.
3. avvio al recupero o allo smaltimento della frazione residua dei rifiuti raccolti d'imballaggio (Carta, Multimateriale e Vetro) con delega alla sottoscrizione di Convenzione con i Consorzi di filiera CONAI a decorrere dal 01/08/2022 e fino alla scadenza dell'Allegato Tecnico.

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, il Comune di Pianezze, si avvale, in convenzione con il Comune di Colceresa capo-fila, delle seguenti attività:

1. avvio al recupero o allo smaltimento o alla preparazione al riutilizzo dei rifiuti raccolti a mezzo affidamento ad impianti autorizzati al trattamento dei rifiuti urbani e simili (Secco non riciclabile, Organico, Verde e Ramaglie, Ingombranti, Legno, Medicinali, Olio vegetale, Olio Minerale, Rup, RAEE, Spazzamento ecc)
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;

c) Certificazioni e Sistema Qualità

L'azienda S.E.S.A. S.p.A. opera con costante orientamento a eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001:2015
- UNI EN ISO 45001:2018
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO
- REGISTRAZIONE EMAS
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI - SOA

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link www.sesaeste.it/certificazioni/

Il Comune di Pianezze non ha adottato procedure volte alla certificazione di qualità.

SEZIONE 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.

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

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

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 ogni gestore provvede 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 del Comune di Pianezze 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 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, il gestore deve 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.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo 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 metereologiche 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 al gestore.

2.4 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 il gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo 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 del Gestore.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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.

2.8 SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

2.9 PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni al Gestore, dallo stesso autorizzati e formalmente incaricati ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18-20- 21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679.

Tali diritti e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti tramite mail.

2.10 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) emanato da ARERA.

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – GESTORE S.E.S.A. S.p.A.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

Nel Comune di Pianezze è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.

I sistemi principali sono:

- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata ingombranti, RAEE e verde;
- raccolta dedicata pannolini e pannoloni;
- trasporto centro di raccolta;
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico;
- raccolta farmaci e pulizia sagre e manifestazioni.

Nel sito web www.comune.pianezze.vi.it sono indicate le modalità specifiche adottate, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE COMUNE DI PIANEZZE

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.

I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti di organizzazione interna dell'Ente assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente

- spazzamento meccanizzato
- spazzamento manuale
- svuotamento dei cestini
- raccolta foglie
- lavaggio strade e suolo pubblico

Lo svuotamento dei cestini viene effettuato dal gestore S.E.S.A. Spa secondo il contratto di servizio e il calendario previsto.

3.3 GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE COMUNE DI PIANEZZE

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento).

Viene garantita la gestione del rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico 0424/780643 o 0424/72323 int. 4 dove l'utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla Tari,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nel sito web www.comune.pianezze.vi.it sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di bacino “Brenta per i rifiuti” con la Delibera n. 5 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Pianezze 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 i gestori si impegnano a rispettare.

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il gestore della Tari e del rapporto con gli utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino “Brenta per i rifiuti”, deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Modalità di attivazione del servizio	Sì
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Sì

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti il Comune di Pianezze mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **0424/780643 e 0424/72323 int. 4** numeri a cui l'utente può rivolgersi, (sia da telefono fisso che da mobile).
- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato presso il **Municipio in Piazza IV Novembre 11** – Piano Primo. I giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito www.comune.pianezze.vi.it.

4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO

Il gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di bacino "Brenta per i rifiuti", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (n° verde e mail per SESA)	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Sì
Obblighi in materia di disservizi	Sì
Predisposizione di una mappatura dell'area di raccolta stradale porta a porta che copre l'intero territorio comunale, mentre non sono previste tipologia di raccolta di prossimità	Sì
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto, come da calendario annuale	Sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dell'area di raccolta stradale.	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade. Il servizio viene svolto dal Comune di Pianezze secondo organizzazione interna all'Ente e in base alle reali necessità.	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Sì

Per i servizi di **raccolta e trasporto rifiuti** il gestore **S.E.S.A. S.p.A.** mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800/969853** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.
- App "Municipium": è un'applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e iOS) utilizzabile smartphone e tablet e consultabile da chiunque. Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o corretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti, speciali e pericolosi. L'App "Municipium" consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti. Per il sistema di

raccolta Porta a Porta è possibile consultare il calendario di raccolta del Comune di riferimento e di impostare la ricezione delle notifiche di esposizione dei rifiuti nella modalità che più soddisfa le esigenze del cliente (i.e. un'ora prima, un giorno prima della raccolta). APP MUNICIPIUM a cura del Comune di Pianezze. Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

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

Per i servizi di **spazzamento e lavaggio strade** il gestore Comune di Pianezze mette a disposizione:

- Servizio telefonico e sportello fisico: **0424/780643** numero e ufficio dell' Area Tecnica Comune di Pianezze, presso il Municipio di Piazza IV Novembre 11, a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, sia fisicamente. L'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, segnalare situazioni di necessità circa la pulizia e spazzamento di strade e aree pubbliche o programmazione di spazzamento e lavaggio strade.

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura del centro di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'utilizzo della compostiera per il compostaggio domestico, potranno essere richieste al Comune di Pianezze all'Area Tecnica/Tributi sia per agevolazioni tariffarie che per modalità compostaggio domestico.
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. predispone inoltre un calendario delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, su base giornaliera, la data prevista e le modalità di esposizione che assicurano la raccolta, il tutto per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Il calendario è consultabile sul sito www.sesaeste.it, sul sito del Comune www.comune.pianezze.vi.it o tramite App "Municipium" Comune di Pianezze

Il Gestore Comune di Pianezze predispone un programma interno delle attività di spazzamento e lavaggio in base alle reali necessità ed eventi, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, solitamente dal lunedì al giovedì dalle

8:30 alle 16:00 e il venerdì dalle 8:30 alle 12:00, salvo avvisi, esposti la giornata precedente, presso le aree interessate pubbliche a piazza o a parcheggio, per l'espletamento del servizio in particolari date e fasce orarie diverse.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore COMUNE DI PIANEZZE ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento. **Il numero è riservato esclusivamente ai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Pianezze è la Polizia Locale di Marostica, raggiungibile al n. 0424/72255.**

Il numero è disponibile solo per:

- 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 tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.

Si intende per 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.

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.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

DI GESTIONE DELLA TARI

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.pianezze.vi.it

Il modulo va trasmesso al Comune di Pianezze mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: protocollo.pianezze.vi@cert.ip-veneto.net (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- Mail ordinaria: ufficiotecnico@comune.pianezze.vi.it
- Posta ordinaria: Comune di Pianezze – Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI);
- Sportello fisico: Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI) – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.pianezze.vi.it. È opportuno prendere appuntamento chiamando il numero **042472323 int. 4** oppure **0424780643**.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di attivazione.

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Pianezze compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso lo sportello fisico o sul sito www.comune.pianezze.vi.it

- Pec: protocollo.pianezze.vi@cert.ip-veneto.net (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- Mail ordinaria: ufficiotecnico@comune.pianezze.vi.it
- Posta ordinaria: Comune di Pianezze – Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI);
- Sportello fisico: Piazza IV Novembre 11 – 36060 Pianezze (VI) – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comune.pianezze.vi.it. È opportuno prendere appuntamento chiamando il numero **042472323 int. 4** oppure **0424780643**.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di variazione/cessazione.

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.²

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

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

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito www.comune.pianezze.vi.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica 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 di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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 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.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il Comune 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.

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO

² In deroga a quanto disposto dal presente paragrafo, 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.

SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'utente le risposte ricevute dai gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è: pari a cinque (5) giorni lavorativi.

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

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento.

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

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.

Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.

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.

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

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune 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 Comune 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 maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** (bidone da 40 lt, bidone organico da 10 lt/25 lt, bidone/cassetta carta da 40 lt) e **dei sacchi** per le utenze domestiche e non domestiche deve essere richiesta dall'utente contestualmente all'attivazione dell'utenza TARI o dopo l'avvenuta attivazione del servizio, con le stesse modalità per l'attivazione dell'utenza stessa. La consegna per le utenze domestiche verrà effettuata presso lo sportello fisico di Piazza IV Novembre 11 (sede municipale) direttamente all'interessato, se possibile contestualmente alla richiesta di attivazione della utenza della TARI oppure in un momento successivo previo accordo telefonico o scritto con l'ufficio competente sentita la disponibilità dell'utente al ritiro.

La **consegna dei contenitori nuovi o aggiuntivi** (bidoni da 240 lt, carrellato 1100 Lt) per le utenze non domestiche deve essere richiesta dall'utente dopo l'avvenuta attivazione del servizio, e viene effettuata dal personale di S.E.S.A. S.p.A. direttamente presso la sede dell'utenza non domestica riportato nel modulo di attivazione e su ordine dell'Area Tecnica del Comune.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI

Raccolta ingombranti

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. assicura all'utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per numero limitato di utenze con particolari caratteristiche individuate dal Comune di Pianezze con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 1 mc c.a.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico con il servizio Clienti di S.E.S.A. S.p.A. al numero verde 800/969853

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

Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA

E SPAZZAMENTO

Il Gestore S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione sul sito www.sesaeste.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta rifiuti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di S.E.S.A. S.p.A. della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

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

Il Gestore COMUNE DI PIANEZZE mette a disposizione presso l'Area Tecnica del Comune in Piazza IV Novembre 11, il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di spazzamento/lavaggio.

6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore S.E.S.A. S.p.A., a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione 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**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. 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**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore S.E.S.A. S.p.A. riceve la richiesta da parte dell'utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio 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 metereologiche 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 mastelli 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.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel calendario dei servizi 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 spazzamento coincide con il termine del tempo di recupero.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare a carico del gestore S.E.S.A. SPA non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

IL SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE con contenitori di prossimità o con isole interrato nel COMUNE DI PIANEZZE non è previsto quale tipologia di raccolta, in ogni caso qualora venisse attivato il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale non eseguito puntualmente:

- 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;
- pari a settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento a carico del gestore COMUNE DI PIANEZZE 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;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

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

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'utente della risposta del gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
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
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2 – Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
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
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg

	lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti (RACCOLTA STRADALE di prossimità NON PREVISTA)	non applicato
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento (servizio a carico del Comune di Pianezze)	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore