

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Comuni ricadenti nel perimetro di affidamento del Consorzio Ecologico Cuneese (CEC): Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna

Sommario

1.	Introduzione.....	2
1.1.	Oggetto e ambito di applicazione	2
1.2.	Principi fondamentali della carta	3
1.2.1.	Uguaglianza.....	3
1.2.2.	Imparzialità.	3
1.2.3.	Chiarezza e trasparenza.	4
1.2.4.	Partecipazione.	4
1.2.5.	Efficacia ed efficienza.....	4
1.2.6.	Continuità e sicurezza del servizio.	4
1.2.7.	Cortesia e disponibilità.....	4
1.2.8.	Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute.	5
1.2.9.	Privacy.....	5
1.3.	I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.....	6
1.3.1.	I Comuni del Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna.....	6
1.3.2.	Docks Lanterna S.p.A.....	6
1.4.	Schema regolatorio di inquadramento	6
1.5.	Validità della carta	7
2.	Modalità di svolgimento del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade	8
2.1.	Le modalità di raccolta dei rifiuti urbani.....	8
2.2.	Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata.....	8
2.3.	Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	11
2.4.	Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico	11
2.5.	Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico	11
3.	Obblighi di qualità del servizio	12
3.1.	Obblighi di competenza dei Comuni del Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna	13

3.1.1.	Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.....	13
3.1.2.	Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.	14
3.1.3.	Servizio telefonico e tempistiche d’attesa.	15
3.1.4.	Fatturazione e termini di pagamento.	15
3.1.5.	Rateizzazione	16
3.1.6.	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	16
3.2.	Obblighi e standard di competenza di Docks Lanterna S.p.A.....	16
3.2.1.	Ritiro su chiamata	16
3.2.2.	Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione.....	17
3.2.3.	Programmazione del servizio offerto.....	17
3.2.4.	Sicurezza e pronto intervento.....	17
4.	Trasparenza.....	18
5.	Informazioni utili.....	20
5.1.	Servizio telefonico.....	20
5.2.	Pronto intervento	20
5.3.	Centri di Raccolta Comunali	20
5.4.	Servizi Online	20
5.5.	Sportelli fisici.....	22
5.6.	Glossario.....	22

1. Introduzione

1.1. Oggetto e ambito di applicazione

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

La Carta della qualità, in particolare

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

La Carta della qualità si compone dunque di quattro sezioni:

1. un'introduzione, nella quale si enunciano i principi fondamentali della carta, si individuano i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascun soggetto, si richiama lo schema regolatorio individuato dall'ETC e si definisce il periodo di validità della Carta;
2. una sezione dedicata alle modalità di svolgimento del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio;
3. una sezione nella quale sono indicati gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che i gestori sono chiamati a rispettare;
4. una sezione nella quale sono riportate le informazioni utili all'utenza.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina della regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF).

1.2. Principi fondamentali della carta

1.2.1. Uguaglianza.

I gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché il servizio venga fornito senza 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 i gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali, dove 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);
- garantire, per quanto possibile e se previsto dai contratti con il CEC, l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli di distribuzione, i cosiddetti infopoint (dove previsto contrattualmente), per le persone disabili, anziani, le donne in gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

1.2.2. 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.

1.2.3. Chiarezza e trasparenza.

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

1.2.4. 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. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

I gestori garantiscono un'informazione tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e nei rapporti con gli utenti e presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini. L'utente ha 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.

1.2.5. Efficacia ed efficienza.

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. I gestori si impegnano anche in un continuo aggiornamento del personale per fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

1.2.6. Continuità e sicurezza del servizio.

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel contratto.

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.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

1.2.7. Cortesia e disponibilità.

I gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti e adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, auspicando inoltre che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio. 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel

rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

1.2.8. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute.

I gestori garantiscono 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.

I gestori garantiscono 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.

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

I gestori sono tenuti 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.

1.2.9. 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", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere <<al Gestore>> la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

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

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

I Gestori trattano i dati personali degli utenti come incaricati esterni del Consorzio Ecologico. I diritti di cui sopra e la facoltà di revoca del consenso potranno essere esercitati dagli utenti tramite mail ai seguenti indirizzi:

- privacy@cec-cuneo.it

Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:

- 800.654.300 numero verde da telefonia fissa
- 0171/697062 da telefonia fissa

Oppure scrivendo al *Data Protection Officer Privacy (DPO)* Avvocato Tassone Lorenzo, C.so Solaro, 4, 12100 Cuneo, telefono 0171 69118, e-mail lorenzo.tassone@t-lex.eu

1.3. I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

1.3.1. I Comuni del Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna

Facenti parte del Lotto Pianura sono i Comuni di Boves, Chiusa Di Pesio, Entracque, Limone Piemonte, Peveragno, Roaschia, Robilante, Roccavione, Valdieri e Vernante. Essi svolgono il ruolo di gestori delle tariffe e del rapporto con l'utenza nelle rispettive aree di competenza, corrispondenti con le aree delimitate dai confini comunali.

1.3.2. Docks Lanterna S.p.A

Docks Lanterna S.p.A ricopre il ruolo di gestore della raccolta e del trasporto e di gestore dello spazzamento e lavaggio strade e della raccolta differenziata della frazione di rifiuto costituita da sfalci verdi nei Comuni facenti parte del Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna.

Docks Lanterna S.p.A è una società per azioni genovese che opera nel settore ambientale dal 1960. Storicamente gestisce appalti di servizi nelle realtà comunali di Liguria e Piemonte. La società opera nel Nord Italia attraverso una struttura capillare sul territorio: ha in organico circa 350 dipendenti, dispone di oltre 250 automezzi speciali (compattatori, spazzatrici, autospurghi, lavacassonetti, etc.) e gestisce numerosi Ecocentri ed isole ecologiche comunali.

I servizi sono rivolti sia ad Amministrazioni Pubbliche sia a clientela privata e la Società tratta annualmente circa 200.000 tonnellate di rifiuti. Le principali attività svolte sono:

- raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade;
- raccolta differenziata e raccolta domiciliare (c.d. porta a porta);
- pulizie idrodinamiche fognature e spurghi;
- ritiro, trasporto e smaltimento rifiuti speciali;
- gestione piattaforme ecologiche ed impianti di stoccaggio e trattamento rifiuti

Negli ultimi , investimenti sono stati realizzati nella progettazione, realizzazione e gestione di impianti di selezione e trattamento di rifiuti urbani e differenziati, nell'ottica di una sempre più integrata gestione del ciclo dei rifiuti.

Docks Lanterna S.p.A vanta le seguenti certificazioni ed iscrizioni:

- certificazione qualità dei servizi svolti ai sensi della normativa europea ISO 9001:2000;
- certificazione ambientale ISO 14000;
- certificazione sulla sicurezza BS OHSAS 18001:2007
- iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali dal 1996;
- iscrizione all'Albo degli Autotrasportatori in conto terzi;
- autorizzazioni Provinciali e Comunali per la gestione di impianti di trattamento, di recupero ed isole ecologiche, ove vengono stoccati i rifiuti differenziati da avviare al riciclo.
- 2 stelle Rating di Legalità AGCM 2022.

Nel 2019 e nel 2020 a Docks Lanterna è stata riconosciuta l'Alta Onorificenza di Bilancio nell'ambito del "Premio Industria Felix", come migliore impresa del settore Ambiente della Regione Liguria per performance gestionale ed affidabilità finanziaria.

1.4. Schema regolatorio di inquadramento

L'art.3 del TQRIF sancisce che *"Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi*

regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”.

Per quanto concerne la regione Piemonte, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dalla conferenza d’ambito regionale, che si avvale dei sub-ambiti di area vasta, nelle more della sua costituzione. Nel caso del Lotto Pianura, il ruolo di ETC è svolto dal Consorzio di Area Vasta denominato Consorzio Ecologico Cuneese, a cui compete l’obbligo sopra citato.

Attraverso la Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n° 8 del 13/4/22 avente come oggetto “determinazione dello Schema Regolatorio per il periodo 2022-2025 rispetto agli obblighi di qualità contrattuale e tecnica riportati nel Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) – deliberazione 15/2022/R/RIF ARERA. “, il CEC ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I** per le gestioni ricadenti nel lotto “Valle Gesso, Pesio e Vermenagna”, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

Tale inquadramento è necessario anche per via della numerosità dei soggetti coinvolti, soprattutto sul fronte della gestione delle tariffe, in capo ai singoli Comuni, che ha reso lo scenario piuttosto frammentario per quanto concerne gli standard qualitativi dei servizi offerti. La scelta dello Schema I rappresenta quindi un punto di partenza per una progressiva omogeneizzazione in conformità con quanto prescritto dal *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*.

1.5. Validità della carta

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

L’aggiornamento periodico della Carta avverrà quindi in concomitanza all’avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall’utenza. La Carta approvata sarà

resa disponibile sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR). Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito *web* del gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

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

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

2.1. Le modalità di raccolta dei rifiuti urbani

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, quando il sistema è stradale o misto, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, delle schede tecniche approvate contrattualmente tra il CEC ed il gestore affidatario del servizio.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari;
- raccolta indifferenziata e differenziata in punti di raccolta stradali (cassonetti carrellati e stazionari);
- isole interrate;
- raccolte domiciliari a chiamata (ingombranti, verde e cartone und)
- centri di raccolta.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone dedicate dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "*domiciliare*" (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, vetro/lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, ecc.), dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature, cartone, ecc.). Infine, le isole interrate sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità o turistici.

2.2. Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata

È stato adottato con D.G.R. 14 Giugno 2022, n. 30-5191 il progetto di Piano regionale di gestione dei Rifiuti Urbani e di Bonifica delle Aree Inquinata (PRUBAI), quale aggiornamento per le finalità di cui alla nota ARES CE 2020-7646779 ed approvazione del Rapporto Ambientale, Sintesi non Tecnica e del Piano Monitoraggio Ambientale, ai fini del processo di pianificazione in materia rifiuti e contestuale VAS.

Prevede i seguenti obiettivi principali:

- riciclaggio per i rifiuti urbani

- 55% entro il 2025;
 - 60% entro il 2030;
 - 65% entro il 2035.
- riciclaggio dei rifiuti di imballaggio
 - 65% entro il 2025;
 - 70% entro il 2030);
 - massimo 10% in discarica entro il 2035;
 - obbligo di raccolta differenziata per i rifiuti organici, per i rifiuti tessili e per i rifiuti ingombranti;
 - riduzione dei rifiuti alimentari del 50% entro il 2030;
 - entro l'anno 2020: produzione annua non superiore a 159 kg/ab/anno;
 - entro l'anno 2025: produzione annua non superiore a 126 kg/ab/anno;
 - entro l'anno 2030: produzione annua non superiore a 90 kg/ab/anno;
 - l'utilizzo dell'impiantistica attualmente presente per il trattamento dei rifiuti da smaltire, nonché la possibilità di trattamenti energetici mediante l'aumento della produzione di combustibile da rifiuto da inviare a co-incenerimento.

La raccolta differenziata dei rifiuti è volta a consentire il riuso, il riciclo e il recupero dei materiali così come imposto dall'Unione Europea con la Direttiva 2008/98/CE.

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Gestore quale affidatario del servizio di raccolta rifiuti, si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti in ogni Comune è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori Ambientali, ecc.).

➤ **Carta e cartone**

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con mastelli specifici, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta presso utenze particolari e/o altro, secondo le schede contrattuali in essere.

➤ **Vetro e lattine**

La raccolta differenziata del vetro e delle lattine per bevande è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari per es. ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta porta a porta con specifici mastelli, accettazione presso i centri di raccolta, secondo le schede contrattuali in essere.

➤ **Frazione organica**

La raccolta differenziata degli scarti di cucina è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con appositi mastelli, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta presso utenze particolari e/o altro, secondo le schede contrattuali con il CEC.

➤ **Frazione verde/ramaglie**

La raccolta differenziata degli sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta con contenitori specifici, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, secondo le schede contrattuali in essere.

➤ **Rifiuti ingombranti**

È attivo il servizio gratuito di raccolta porta a porta per quanto riguarda i rifiuti ingombranti, le cui modalità sono consultabili alla sezione 3.2.1 Ritiro su Chiamata, previa prenotazione al numero verde 800654300 o mediante prenotazione direttamente dal sito internet del CEC. Alternativamente, l'utenza ha diritto di conferire presso i centri di raccolta presenti sul territorio: le informazioni riguardo tali centri sono consultabili nella sezione 4.3 Centri di raccolta e piattaforme ecologiche.

➤ **Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)**

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta e con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero verde 800654300, secondo le schede contrattuali in essere.

➤ **Rifiuti urbani pericolosi**

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso i centri di raccolta. Possono essere portati ai centri di raccolta anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc, secondo le schede contrattuali in essere.

➤ **Compostaggio domestico**

Il composter o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore. La maggior parte dei Comuni ha attivato l'Albo compostatori indicando le modalità consentite per effettuare l'autocompostaggio.

➤ **Altri servizi di raccolta differenziata**

Il Gestore, su disposizione del CEC, o lo stesso CEC, può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.);
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.);
- oli e grassi alimentari;
- oli minerali esausti;
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo);
- abiti usati.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale presente in ogni scheda tecnica relativa al servizio per comune o per centro di raccolta presente sul sito web del Consorzio alla voce Trasparenza ARERA 444/2019 e sul sito del Gestore, con la suddivisione per Comune. Inoltre, sulla base degli accordi con i Comuni, il Consorzio può predisporre mediante l'avvio di nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai

tempi ed ai modi di esecuzione anche mediante il sito web del gestore o appositi canali di comunicazioni incluse applicazioni telefoniche dedicate

2.3. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate.

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Gestore su disposizione del Consorzio, quale affidatario del servizio di raccolta rifiuti, si impegna a far mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori (stradale, condominiale, dedicato a UND) le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti in ogni Comune è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori Ambientali, ecc.).

Il servizio si avvale della modalità domiciliare mediante l'esposizione dei sacchi appositamente consegnati alle utenze, da parte del Gestore durante la distribuzione massima o mediante infopoint, a ruolo dei comuni in cui tale sistema è vigente. In ambito condominiale o presso le UND, invece, se le circostanze lo rendono possibile, il sistema si avvale del contenitore internalizzato ad uso esclusivo.

Il servizio si avvale di cassonetti stradali e di contenitori stazionari o interrati in quei comuni il cui servizio è stato predisposto contrattualmente dal Consorzio come tale in accordo con i Comuni in fase di appalto.

In taluni casi il sistema interrato o con contenitori stazionari è affiancato da sistemi domiciliari.

2.4. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il gestore affidatario del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le modalità e tempistiche fissate per ciascun Comune nelle schede tecniche presenti sul sito CEC alla voce Trasparenza Rifiuti, suddiviso per Comune.

Il Gestore organizza i suddetti servizi sulla base di programmi prestabiliti dal contratto vigente con gli il CEC, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali che sono stabilite dai Comuni da contratto o vengono richieste come servizi integrativi in base alle necessità, come per esempio in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato solo da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

2.5. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente, a seconda del servizio richiesto da ogni Comune, il Gestore svolge il servizio in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le schede tecniche di servizio previste contrattualmente e presenti alla sezione web del CEC alla voce Trasparenza Arera 444/2019. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore affidatario dei servizi a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

In taluni casi i Comuni possono richiedere interventi straordinari di spazzamenti meccanizzati dove pertanto vengono collocati dalla Polizia Municipale del Comune interessato con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli.

All'interno del servizio di nettezza urbana rientra altresì, l'igiene del suolo su aree pubbliche destinate alla vendita, quali i mercati periodici dei Comuni o straordinari, sagre, manifestazioni, etc.

Il servizio consiste nella pulizia delle aree pubbliche dopo lo svolgimento dei mercati, sagre, manifestazioni, etc. I gestori affidatari del servizio provvedono alla raccolta dei rifiuti, allo spazzamento dell'area. Le operazioni devono essere effettuate entro l'orario definito dalle ordinanze comunali.

3. Obblighi di qualità del servizio

I gestori si impegnano a garantire gli obblighi del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello Schema I del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nella seguente tabella riguardo gli obblighi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

Tab.1 Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	NO	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	NO	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

3.1. Obblighi di competenza dei Comuni del Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna

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

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

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

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

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

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

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di attivazione entro **30 giorni** solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, il gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

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

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

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;

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

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

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

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

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

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

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

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

3.1.3. Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.

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

Attualmente, il numero verde disponibile è quello gestito dal CEC, il quale provvede a mettere in contatto l'utenza con il proprio gestore e/o Comune di riferimento. Si prevede in futuro, in seguito all'entrata in vigore del nuovo contratto di appalto, che tale numero sia in capo al gestore e che esso sia in grado di fornire informazioni sull'interezza del servizio, avvalendosi del contatto con i Comuni.

Il recapito telefonico è riportato nella sezione 5. Informazioni utili.

3.1.4. Fatturazione e termini di pagamento.

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

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

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore allegnerà i relativi bollettini al documento di riscossione.

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

3.1.5. Rateizzazione

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

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del *decreto del Presidente della Repubblica 445/00* di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

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

3.1.6. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione

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

3.2. Obblighi e standard di competenza di Docks Lanterna S.p.A

Risultano di competenza di Docks Lanterna S.p.A in qualità di gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade i seguenti ambiti:

3.2.1. Ritiro su chiamata

Laddove previsto, il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, sebbene nei termini del 29.4 del TQRIF, che prevede una deroga al numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2 e un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque, non superiore al costo del servizio di ritiro. La deroga alla completa gratuità del servizio presente nel TQRIF, ai sensi dell'art. 29.4, è possibile essendo attivi Centri di raccolta nella gestione.

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

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

3.2.2. Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore per posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove presenti, o tramite il servizio telefonico.

3.2.3. Programmazione del servizio offerto

L'utente ha la possibilità di consultare il *Programma delle attività di raccolta e trasporto* predisposto dal gestore e disponibile sul sito *web* del gestore, da cui sia possibile evincere, per zona 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. Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

Il gestore si impegna a predisporre una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

L'utente ha la possibilità di consultare il *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* predisposto dal gestore e disponibile sul sito *web* del gestore, da cui sia possibile evincere, per ciascuna zona, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

3.2.4. Sicurezza e pronto intervento

Come indicato al punto **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** il numero verde è attualmente quello del CEC, fino alle nuove disposizioni contrattuali in fase di aggiornamento quando sarà interamente in capo al gestore.

Il servizio del numero verde per il pronto intervento, quindi, è garantito tramite servizio telefonico gratuito 24 ore su 24, tramite messaggistica per la successiva richiamata del gestore ai recapiti comunicati dall'utente.

Il numero di emergenza è riportato nella sezione 5. Informazioni utili.

4. Trasparenza

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

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

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;

- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono reperibili rispettivamente per gli ambiti di competenza:

- sul sito del Consorzio Ecologico Cuneese (www.cec-cuneo.it) nella sezione "ARERA – Trasparenza Rifiuti";
- sul sito del gestore Docks Lanterna S.p.A (www.dockslanterna.com) nella sezione "Comuni serviti".

5. Informazioni utili

5.1. Servizio telefonico

Il numero verde che l'utente può contattare relativamente al servizio di gestione dei rifiuti urbani è l'800654300, gestito dal CEC. Attraverso il servizio telefonico all'utenza è consentito:

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

Il numero è attivo con risposta con operatore dal lunedì al giovedì 8.30 - 12.30 e 14.00 - 16.30 e venerdì 8.30 - 12.00, esclusi i giorni festivi, mediante segreteria telefonica per il restante periodo e festivi.

5.2. Pronto intervento

Il numero verde 800654300 gratuito da cellulari e fissi, in modalità con operatore ed in modalità con segreteria telefonica 24/24hs, in gestione da parte del CEC, permette che l'utente possa richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Nell'ambito del servizio di Pronto Intervento, i Comuni possono richiedere la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

5.3. Centri di Raccolta Comunali

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

A partire dal 2016 è stato attivato l'applicativo per la gestione informatizzata degli accessi in tutti i centri di raccolta. Per ogni centro di raccolta è stata allestita una barriera di accesso per regolare i flussi in entrata. Tale applicativo consente di registrare ogni singolo accesso al centro, differenziando l'utenza domestica dalla non domestica.

L'utenza domestica accede mediante la tessera sanitaria, mentre l'utenza non domestica con un'apposita card rilasciata dal Consorzio unicamente se l'attività risulta iscritta a ruolo per il pagamento della tassa rifiuti nel comune presso cui intende conferire.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta sul sito web del Consorzio Ecologico Cuneese nell'apposita sezione Trasparenza ARERA 444/2019, sul sito del Gestore e/o su apposita applicazione telefonica.

5.4. Servizi Online

Le tabelle 3 e 4 riportano i portali online dei Comuni e del gestore, dove è possibile consultare le informazioni di competenza di ciascun soggetto per quanto riguarda il servizio della gestione rifiuti. Sono inoltre riportati i recapiti e-mail a cui è possibile contattare il Comune o il gestore.

Tab.3 Servizi online dei Comuni del Lotto Valle Gesso, Pesio e Vermenagna

Comune	Portale online	Recapiti e-mail
	www.comune.boves.cn.it	

Boves	Nella sezione Comunicazioni e servizi on line > PORTALE A SERVIZIO DEL CONTRIBUENTE - IMU - TARI è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E-mail: tributi@comune.boves.cn.it PEC: comune.boves.cn@cert.legalmail.it
Chiusa di Pesio	www.comune.chiusadipesio.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Imposte, tariffe e finanze è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E-mail: tributi@comunechiusapesio.it PEC: chiusa.di.pesio@cert.ruparpiemonte.it
Entracque	www.comune.entracque.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Imposte, tariffe e finanze è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: tributi@comune.entracque.cn.it PEC: comune.entracque.cn@legalmail.it
Limone Piemonte	www.comunelimonepiemonte.it Nella sezione Informazioni > Modulistica / Comune Facile è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: tributi@comune.limonepiemonte.it
Peveragno	www.comune.peveragno.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Modulistica e documentazione > Tributi è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: ragoneria.tributi@comune.peveragno.cn.it PEC: comune.peveragno@legalmail.it
Roaschia	www.comune.roaschia.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Imposte, tariffe e finanze > Come fare per > Area finanziaria – ufficio tributi è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: tributi@comune.roaschia.cn.it PEC: comune.roaschia.cn@cert.legalmail.it
Robilante	www.comune.robilante.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Imposte, tariffe e finanze > Come fare per > Tributi è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: tributi@comune.robilante.cn.it
Rocavione	www.comune.roccavione.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Modulistica > Tributi è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: tributi@comune.roccavione.cn.it
Valdieri	www.comune.valdieri.cn.it Nella sezione Aree Tematiche > Imposte, tariffe e finanze > Come fare per > ufficio tributi è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	E.mail: protocollo@comune.valdieri.cn.it PEC: comune.valdieri@legalmail.it
Vernante	www.comune.vernante.cn.it	E.mail: tributi@comune.vernante.cn.it PEC: comune.vernante.cn@cert.legalmail.it

	Nella sezione Aree Tematiche > Imposte, tariffe e finanze > Come fare per > Tributi - Modulistica e regolamenti è possibile trovare le informazioni relative alla TARI.	
--	---	--

Tab.3 Servizi online per Docks Lanterna S.p.A

Gestore	Portale online	Recapiti e-mail
Docks Lanterna S.p.A	www.dockslanterna.com	info@dockslanterna.com

5.5. Sportelli fisici

Per quanto concerne la possibilità di recarsi fisicamente presso sportelli fisici, se presenti, dei Comuni oppure dei gestori, si invita a consultare i portali online oppure a contattare telefonicamente/via e-mail il soggetto di interesse per avere informazioni in merito a collocazione ed orari d'apertura.

5.6. Glossario

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

- **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 *call-center*; *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;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **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;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **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;

- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **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 di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI 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 Finanziario;
- **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 delle strade** 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;

- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **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;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **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; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **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);
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **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.