



**COMUNE DI ORSOGNA**  
**CARTA DELLA QUALITÀ DEL**  
**SERVIZIO DI GESTIONE DEI**  
**RIFIUTI URBANI RELATIVA**  
**ALL'ATTIVITÀ DI GESTIONE**  
**DELLE TARIFFE E DEL**  
**RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**cambiare insieme**

<b>PREMESSA .....</b>	<b>1</b>
<b>Titolo 1 DEFINIZIONI .....</b>	<b>2</b>
<b>Titolo 2 RIFERIMENTI NORMATIVI.....</b>	<b>7</b>
<b>Titolo 3 PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>8</b>
<b>TITOLO 4 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ.....</b>	<b>10</b>
4.1 Ambito di applicazione.....	10
4.2 Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	11
4.3 INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO .....	12
4.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO .....	12
<b>Titolo 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI - GESTIONE DELLE richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.....</b>	<b>13</b>
<b>Presupposto della TARI .....</b>	<b>13</b>
<b>Soggetti passivi .....</b>	<b>14</b>
<b>Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE.....</b>	<b>14</b>
<b>Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono: .....</b>	<b>15</b>
<b>Attivazione, variazione e cessazione del servizio .....</b>	<b>15</b>
<b>Variazione e cessazione .....</b>	<b>16</b>
<b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti .....</b>	<b>17</b>
<b>Ulteriore rateizzazione .....</b>	<b>18</b>
5.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani- ulteriori specifiche.....	18
5.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio .....	19
5.3 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio.....	19
5.4 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta .....	19
5.5 Modalità per la variazione o cessazione del servizio .....	20
5.6 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.....	21
5.7 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio .....	21
<b>Titolo 6 GESTIONE DEI RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI e di rettifica degli importi addebitati .....</b>	<b>21</b>
6.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente .....	22
6.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti .....	22
6.3 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni .....	22
6.4 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.....	22
6.5 Procedura di presentazione dei reclami scritti e rettifica degli importi addebitati .....	22
6.6 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati .....	24
• Ravvedimento operoso .....	26

• Autotutela.....	26
• Ricorso alle commissioni tributarie .....	27
<b>Titolo 7 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>	<b>28</b>
7.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	28
7.2 Obblighi di servizio telefonico.....	29
7.3 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente.....	29
<b>Titolo 8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI ..</b>	<b>29</b>
8.1 Termine per il pagamento.....	29
8.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI.....	30
8.3 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva .....	30
8.5 Periodicità di riscossione.....	31
8.6 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	31
<b>Titolo 9 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI .....</b>	<b>32</b>
9.1 Modalità di gestione degli obblighi di qualità .....	32
9.2 Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste ricevute, dall'utente .....	33
9.3 Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade .....	33
<b>Titolo 10 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....</b>	<b>34</b>
10.1 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi.....	34
10.2 Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità.....	34
<b>Titolo 11 PRIVACY .....</b>	<b>35</b>
<b>Titolo 12 VALIDITÀ DELLA CARTA .....</b>	<b>35</b>
<b>STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE .....</b>	<b>36</b>
Quali sono gli standard di qualità del servizio.....	36
Tabella: Obblighi di servizio previsti per ciascun Schema Regolatorio .....	36
Tabella: Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	37

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori erogatori di servizi assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, le maniere di presentare reclami, richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, gli standard di qualità e quantità che intendono garantire e rispettare, con l'intento di monitorare l'effettiva performance e verificare la compliance regolatoria conseguita dai gestori.

Con la delibera n.15/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro (4) schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera n. 15/2022 è:

- per la qualità contrattuale, con riferimento a:
  1. gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
  2. gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
  3. punti di contatto con l'utente;
  4. modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
  5. ritiro dei rifiuti su chiamata;
  6. disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
  
- per la qualità tecnica, con riferimento a:
  1. continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
  2. continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
  3. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
  4. flussi informativi tra gestori in caso di servizio non integrato;
  5. livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è redatta in conformità all'articolo 5 dell'Allegato A, delibera n.15/2022 (TQRIF) ARERA, ed è resa pubblica ai sensi dell'articolo 3, dell'Allegato A, delibera n. 444/2019 (TITR) ARERA.

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di ORSOGNA , descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività di gestione delle tariffe TARI e del rapporto con gli utenti.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità per le attività di competenza del Comune di ORSOGNA è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di ORSOGNA	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	<a href="http://www.comune.orsogna.chieti.it/">http://www.comune.orsogna.chieti.it/</a>

## TITOLO 4-DEFINIZIONI

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- **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;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **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;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;
- **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;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **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;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **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);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel
- d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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.

## TITOLO 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità è redatta nel rispetto delle norme nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'articolo 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- **Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'articolo 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- **Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'articolo 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- **Legge 24 marzo 2012, n. 27**. Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205** "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite

“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati.

- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

- **Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI)** consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”

- **Delibera di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI)** consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione “Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani”.

## TITOLO 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

L'Ente Comune, nell'erogazione del servizio, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. 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. L'Ente Comune si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il 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);

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti al servizio in diverse ecc.);

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

### **Imparzialità**

L'Ente Comune ha 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.

### **Continuità**

L'Ente Comune fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, l'Ente Comune deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione. L'Ente Comune garantisce 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 e prospettare osservazioni, cui l'Ente Comune è tenuto a dare riscontro.

### **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.

### **Cortesie**

L'Ente Comune garantisce 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, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

## **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

L'Ente Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **Partecipazione**

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, garantisce 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. I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. 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..

## **Sicurezza e rispetto di ambiente e salute**

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, 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.

## **TITOLO 4 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ**

### **4.1 AMBITO DI APPLICAZIONE**

4.1.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità tutti gli utenti del Comune gestore delle tariffe e del rapporto con gli stessi.

4.1.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) alla ECOLAN SpA per i reclami, le richieste scritte di informazioni con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

4.1.3 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

#### 4.2 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

4.2.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

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

4.2.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

#### 4.3 INFORMAZIONI SUI GESTORI DEL SERVIZIO INTEGRATO

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;	Comune di ORSOGNA
- attività di raccolta e trasporto;	ECO. LAN. S.P.A.
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	ECO. LAN. S.P.A.

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di ORSOGNA.

#### 4.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di ORSOGNA ha scelto con la delibera nr. 35 del 28/04/2022 lo schema regolatorio indicato nella tabella seguente, individuando il proprio posizionamento, sulla base del livello qualitativo previsto del servizio svolto dal Comune e dagli altri gestori dei singoli servizi e descritto nella presente Carta della Qualità.

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

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

## TITOLO 5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI - GESTIONE DELLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune.

Sono in capo al Comune le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

### **Presupposto della TARI**

Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte operative suscettibili di produrre rifiuti urbani [art. 1, comma 641, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Al riguardo, la Corte di Cassazione ha in più occasioni evidenziato come ciò che rileva ai fini del sorgere dell'obbligo tributario è la potenzialità del locale o dell'area a produrre rifiuti, precisando che la semplice mancata utilizzazione, di fatto, dei locali o delle aree, che dipenda da una decisione soggettiva dell'occupante, non è sufficiente per escludere la debenza della TARI. Occorre, invece, a tal fine, che il contribuente provi l'inidoneità del locale o dell'area a produrre i rifiuti in ragione delle sue oggettive condizioni d'inutilizzabilità.

Secondo un consolidato orientamento giurisprudenziale, in particolare, la presenza alternativa dell'arredo o di una sola utenza di rete è sufficiente a far sorgere il presupposto impositivo sulla base di una presunzione semplice – valida quindi fino a prova contraria a carico del contribuente – di utilizzazione dell'immobile e di conseguente attitudine alla produzione di rifiuti. Conseguentemente, ai fini dell'esclusione dal tributo, si ritiene necessaria la contemporanea assenza sia dell'arredo sia di tutte le utenze. Il comune può comunque introdurre, con proprio regolamento, altri indici che integrino la presunzione di imponibilità, purché concretamente rivelatori dell'uso dell'immobile.

Sono assoggettate alla TARI anche le pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione, le quali sono ricomprese "utenza domestica" rilevante ai fini dell'applicazione della TARI. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel



sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Alla quota fissa così calcolata deve essere, poi, aggiunta la quota variabile che è, invece, costituita da un valore assoluto, rapportato al numero degli occupanti ma non ai metri quadrati dell'utenza.

Sono, invece, escluse dal presupposto impositivo della TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del codice civile che non siano detenute o possedute in via esclusiva [art. 1, comma 641, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013].

### **Soggetti passivi**

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga il locale o l'area e, quindi, dal soggetto utilizzatore dell'immobile [art. 1, comma 642, della legge n. 147 del 2013]. In caso di detenzione breve dell'immobile, di durata non superiore a sei mesi, invece, la tassa non è dovuta dall'utilizzatore ma resta esclusivamente in capo al possessore (proprietario o titolare di usufrutto, uso, abitazione o superficie). In caso di pluralità di utilizzatori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria.

### **Modalità di prelievo TARI e Articolazione delle TARIFFE**

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal "metodo normalizzato" di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 [art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013].

La modalità di prelievo TARI applicata dal Comune è la seguente:

- TARI TRIBUTATO PRESUNTIVA: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 639 della legge n. 147/2013;

Le tariffe sono riferite all'anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell'alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell'utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell'utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell'alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi

produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

### **Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:**

riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];

riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente: la TARI è dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];

riduzione per le zone in cui non è effettuata la raccolta: la TARI è dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal Comune sono consultabili nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

### **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

#### **Attivazione**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile presentando l'apposito modulo in uno dei seguenti modi:

<b>Modalità</b>	<b>Recapito</b>
Posta ordinaria	Comune di Orsogna - piazza Mazzini, 5 - 66036 Orsogna (Chieti)
Informazioni telefoniche	Telefono +39.0871.869765
PEC	<a href="mailto:info@pec.comune.orsogna.chieti.it">info@pec.comune.orsogna.chieti.it</a>
E-mail	<a href="mailto:info@comune.orsogna.chieti.it">info@comune.orsogna.chieti.it</a>

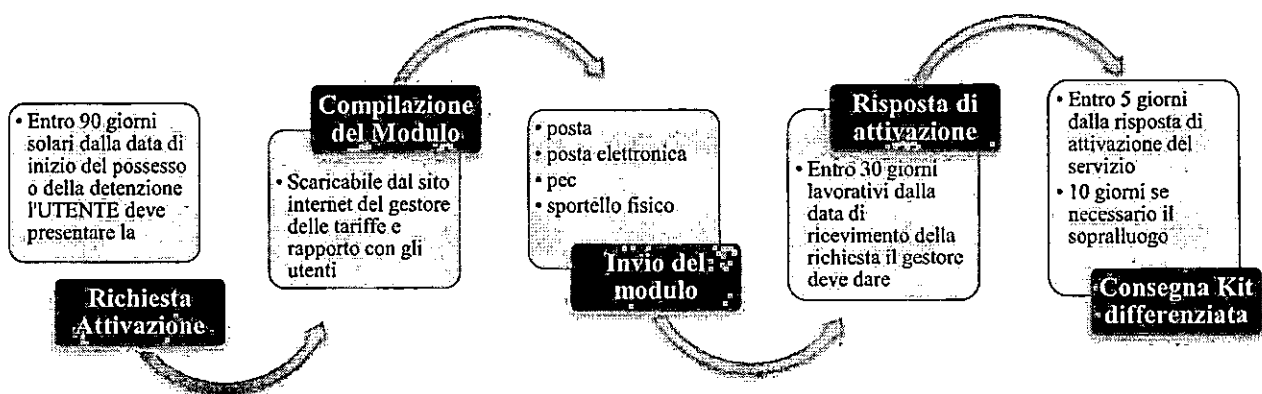
Consegna a mano allo sportello sito in	Comune di Orsogna - piazza Mazzini, 5 - 66036 Orsogna (Chieti)
Orari e giorni apertura sportello	Ufficio Tributi: lunedì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
Sportello online accessibile dal sito internet	<a href="http://www.comune.orsogna.chieti.it/">http://www.comune.orsogna.chieti.it/</a>

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

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Entro i 5 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione, il gestore provvede alla consegna del kit necessario al conferimento dei rifiuti differenziati; non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto di 5 giorni se dovute al mancato ritiro o all'indisponibilità al ritiro da parte dell'utente.

Se risulta necessario un sopralluogo il termine per la consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.



### Variazione e cessazione

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

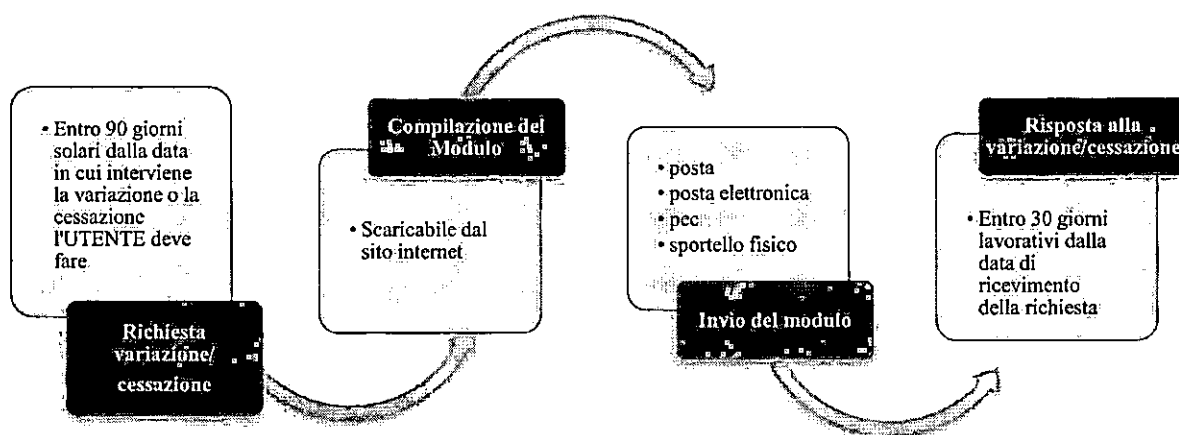
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.



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

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di esercita in forma diretta la riscossione della TARI.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, al seguente link:

## **Ulteriore rateizzazione**

Il Comune garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- 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, gas, idrico;
- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (100) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

### **5.1 MODALITÀ PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI- ULTERIORI SPECIFICHE**

- 5.1.1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
- 5.1.2 È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente rispetto a quanto previsto precedentemente, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.
- 5.1.3 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.

5.1.4 Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare 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.

5.1.5 Le informazioni possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti gestore e della ECOLAN SpA, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

## 5.2 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.2.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa 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.

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

## 5.3 TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

5.3.1 Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

## 5.4 TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

5.4.1 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte della Ecolan SpA, 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.

- 5.4.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.
- 5.4.3 Il tempo entro cui la ECOLAN SpA rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti alla ECOLAN SpA.

#### 5.5 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

- 5.5.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti; ovvero compilabile online.
- 5.5.2 Le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto- legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.
- 5.5.3 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.

## 5.6 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE E DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

5.6.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa 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 di novanta (90) giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

5.6.2 Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari, 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.

5.6.3 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.

## 5.7 TEMPO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE O DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

5.7.1 Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.



## **6.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE**

- 6.1.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
- 6.1.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

## **6.2 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI**

- 6.2.2 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## **6.3 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

- 6.3.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA della risposta motivata scritta.

## **6.4 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

- 6.4.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## **6.5 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

- 6.5.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o della ECOLAN SpA, [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

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

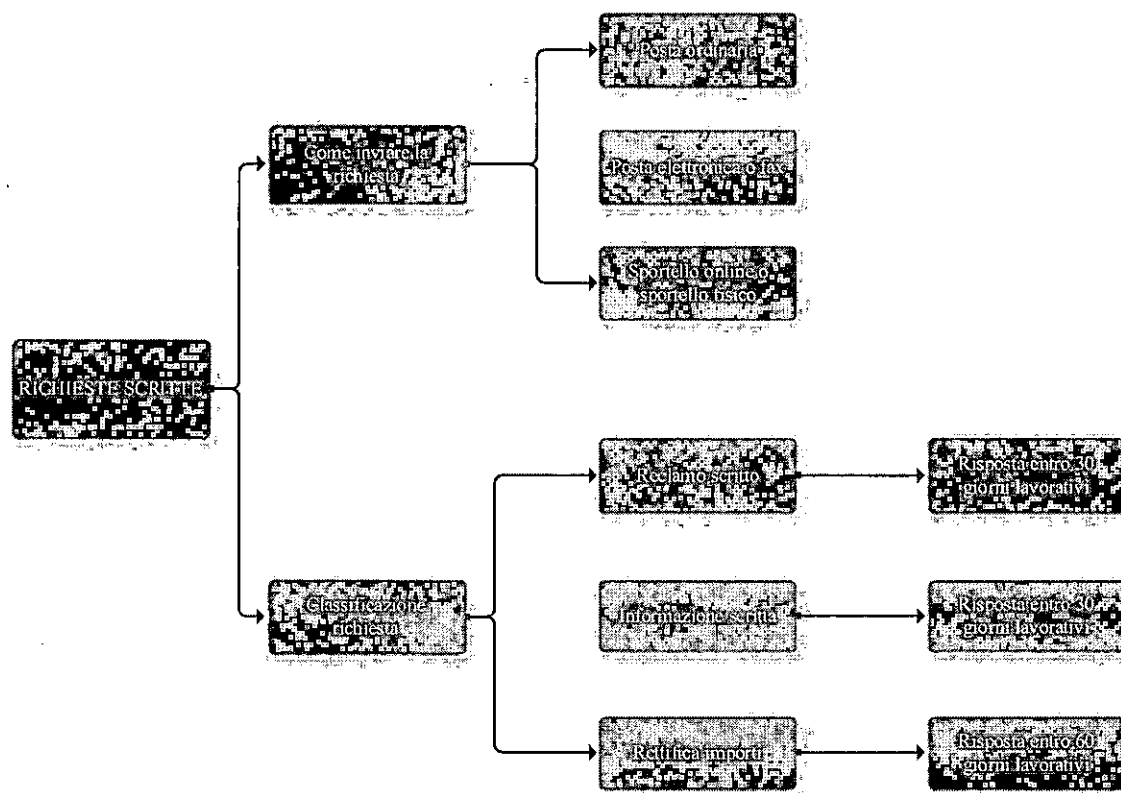
- b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - 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.

6.5.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o alla ECOLAN SpA il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo precedentemente descritto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

6.5.3 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.

L'Ente Territorialmente Competente (AGIR) ha disposto l'applicazione delle deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Qualora il Comune riceva reclami e/o richieste relative alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade provvederà ad inoltrare il reclamo al gestore attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade entro 5 giorni lavorativi.



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

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizzerà in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

#### 6.6 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI, ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E ALLE RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

6.6.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA sono tenuti a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tipologie di richiesta scritta considerate:

- 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.

6.6.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi precedentemente descritti:

- a) la valutazione documentata effettuata dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o dalla ECOLAN SpA 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 dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o dalla ECOLAN SpA;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

6.6.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi precedentemente descritti, l'esito della verifica e in particolare:

- 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.

6.6.4 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o la ECOLAN SpA utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

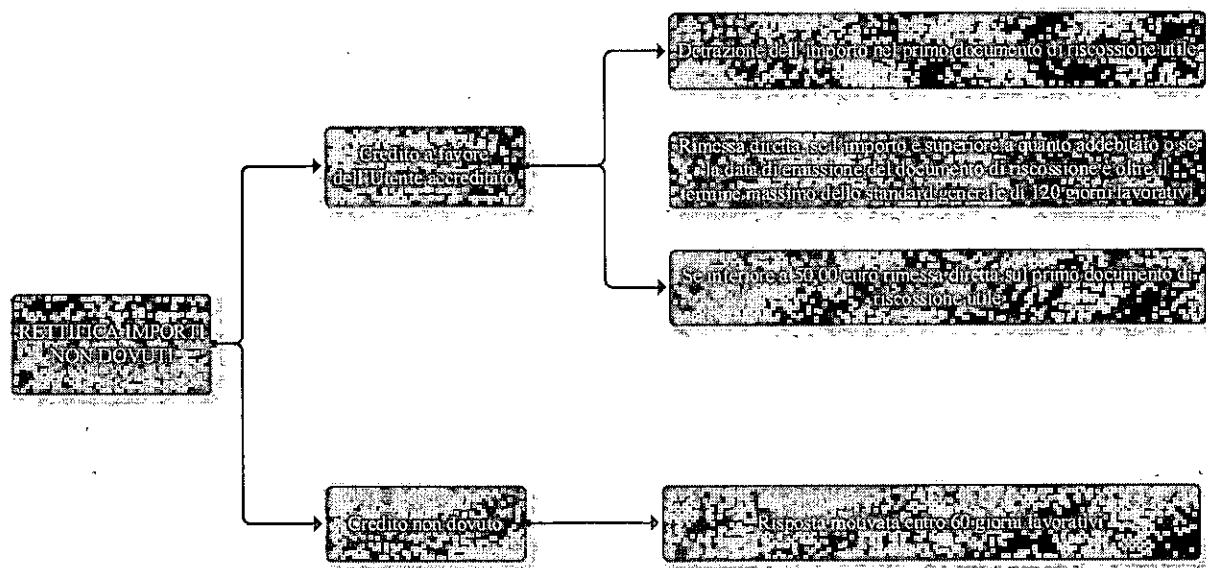
#### **Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti.**

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.



La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link:
- Compilabile online;
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente indicati al precedente paragrafo.

### Gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

I principali sono:

- Ravvedimento operoso

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

- Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- ✓ Evidente errore logico;
- ✓ Errore sul presupposto del tributo;
- ✓ Doppia imposizione;
- ✓ Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- ✓ Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

L'istanza di autotutela può essere inviata al seguente indirizzo PEC:

[comuneORSOGNA@servercertificato.it](mailto:comuneORSOGNA@servercertificato.it)

- Ricorso alle commissioni tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- ✓ avvisi di accertamento e liquidazione;
- ✓ ingiunzioni di pagamento;
- ✓ provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ✓ ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

## TITOLO 7 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

### 7.1 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE

- 7.1.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.
- 7.1.2 Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e alla ECOLAN SpA, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Punti di contatto	Recapito
Posta ordinaria	Comune di Orsogna - piazza Mazzini, 5 - 66036 Orsogna (Chieti)
Informazioni telefoniche	Telefono +39.0871.869765
PEC	<a href="mailto:info@pec.comune.orsogna.chieti.it">info@pec.comune.orsogna.chieti.it</a>
E-mail	<a href="mailto:info@comune.orsogna.chieti.it">info@comune.orsogna.chieti.it</a>
Consegna a mano allo sportello sito in	Comune di Orsogna - piazza Mazzini, 5 - 66036 Orsogna (Chieti)
Orari e giorni apertura sportello	Ufficio Tributi: lunedì e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00
Sportello online accessibile dal sito internet	<a href="http://www.comune.orsogna.chieti.it/">http://www.comune.orsogna.chieti.it/</a>

## 7.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

- 7.2.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti non dispone di un numero verde. La ECOLAN SpA quale gestore del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento dispone di un numero verde 800 02 02 29 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza per quanto di competenza.
- 7.2.2 Il servizio telefonico, numero verde, della ECOLAN SpA consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

## 7.3 CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- 7.3.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA consentono all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
  - b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dalla ECOLAN SpA;
  - c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
  - d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri 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'ottenimento della compostiera;
  - g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## TITOLO 8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

### 8.1 TERMINE PER IL PAGAMENTO

- 8.1.1 Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
- 8.1.2 Il termine di scadenza precedentemente descritto deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.



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

#### 8.2 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO IN REGIME DI TARI

- 8.2.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- 8.2.2 Qualora l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per l'utilizzo di detta modalità.

#### 8.3 MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO IN REGIME DI TARIFFA CORRISPETTIVA

- 8.3.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.
- 8.3.2 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:
- a) versamento presso gli sportelli postali;
  - b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
  - c) domiciliazione bancaria o postale;
  - d) carte di credito;
  - e) assegni circolari o bancari.
- 8.3.3 È fatta salva la possibilità per l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.
- 8.3.4 Qualora l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti l'utilizzo di detta modalità.

## 8.5 PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE

- 8.5.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
- 8.5.2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.
- 8.5.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.
- 8.5.4 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto precedentemente previsto, l'Ente Comune nella sua qualità di 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.

## 8.6 MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

- 8.6.1 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate precedentemente descritte:
- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
  - b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
  - c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
- 8.6.2 Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
- 8.6.3 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

- 8.6.4 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.
- 8.6.5 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
  - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 8.6.6 Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui alla lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

## TITOLO 9 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI

### 9.1 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ

- 9.1.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra:
- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade alla ECOLAN SpA;
  - b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta ricevute dall'utente alla ECOLAN SpA;
  - c) all'utente la risposta motivata scritta.
- 9.1.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni per la ECOLAN SpA decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio a quest'ultimo della risposta.
- 9.1.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo e dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo decorrono, per la ECOLAN SpA, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- 9.1.4 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dalla

ECOLAN SpA nei tempi previsti dalla presente Carta della qualità, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, alla ECOLAN SpA, specificandone la data.

- 9.1.5 Qualora la ECOLAN SpA riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti nel rispetto dei cinque (5) giorni lavorativi. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.
- 9.1.6 L'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la ECOLAN SpA sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

#### 9.2 TEMPO PER L'INOLTRO AL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE DEL RECLAMO, OVVERO DELLE RICHIESTE RICEVUTE, DALL'UTENTE

- 9.2.1 Il tempo per l'inoltro alla ECOLAN SpA del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, alla ECOLAN SpA della medesima richiesta.

#### 9.3 TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE DELLA RISPOSTA RICEVUTA DAL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

- 9.3.1 Il tempo per l'inoltro all'utente da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dalla ECOLAN SpA, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte dell'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

**10.1 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI DI QUALITÀ ESPRESSI IN GIORNI LAVORATIVI**

10.1.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e alla ECOLAN SpA oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dall'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e dalla ECOLAN SpA come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

**10.2 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ**

10.2.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

- 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, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o alla ECOLAN SpA;
- c) cause imputabili all'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

10.2.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi precedentemente riportate alle lettere a) e b), l'Ente Comune nella sua qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o la ECOLAN SpA documenta la causa del mancato rispetto.

## TITOLO 11 PRIVACY

Il Comune dsì impegna 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". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo 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.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali 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, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 rivolgendosi al Responsabile del trattamento dei dati del Comune.

## TITOLO 12 VALIDITÀ DELLA CARTA

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta della Qualità Servizio TARI, è disponibile sul seguente sito web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di ORSOGNA	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	<a href="http://www.comune.orsogna.chieti.it/">http://www.comune.orsogna.chieti.it/</a>

## QUALI SONO GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

## TABELLA: OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUN SCHEMA REGOLATORIO

## Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio III – INTERMEDIO

Articolo/ Titolo TORIF	Indicatore	Obbligo Schema III
5	Adezione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	SI
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

**Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio III – INTERMEDIO**

Articolo TORIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema III
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	70%
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	70%
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	70%
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	70%
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	70%
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	70%
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	70%
21	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 (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	Solo registrazione
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	70%

**n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE**





**ECO.LAN. S.P.A-COMUNE DI ORSOGNA**

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

**cambiare insieme**

Altino, Archi, Arielli, Atessa, Bomba, Borrello, Casalbordino, Casoli, Castel Frentano, Castiglione Messer Marino, Civitaluparella, Civitella Messer Raimondo, Colledimacine, Colledimezzo, Crecchio, Fallo, Fara San Martino, Filetto, Fossacesia, Fresagrandinaria, Frisa, Gamberale, Gessopalena, Guardiagrele, Lama dei Peligni, Lanciano, Lentella, Lettopalena, Montebello Sul Sangro, Monteferrante, Montelapiano, Montenerodomo, Mozzagrogna, Monteodorisio, Orsoagna, Ortona, Paglieta, Palena, Palombaro, Pennadomo, Pennapedimonte, Perano, Pietraferrazzana, Pizzoferrato, Poggiofiorito, Pollutri, Quadri, Rocca San Giovanni, Roccascalegna, Roccaspinalveti, Roio del Sangro, Rosello, San Vito Chietino, Sant'Eusanio del Sangro, Santa Maria Imbaro, Taranta Peligna, Tollo, Torino di Sangro, Tornareccio, Torricella Peligna, Treglio, Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna, Tufillo, Villa Santa Maria

<b>PREMESSA</b> .....	<b>1</b>
<b>Titolo 1 DEFINIZIONI</b> .....	<b>1</b>
<b>Titolo 2 RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	<b>5</b>
<b>Titolo 3 PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>6</b>
<b>Titolo 4 INFORMAZIONI SUL GESTORE</b> .....	<b>8</b>
<b>Titolo 5 BREVE DESCRIZIONE SERVIZI</b> .....	<b>10</b>
5.1 Il servizio di raccolta e trasporto .....	10
5.2 Spazzamento e lavaggio strade .....	12
<b>TITOLO 6 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ</b> .....	<b>12</b>
6.1 Ambito di applicazione .....	12
6.2 Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	13
<b>Titolo 7 GESTIONE DELLA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA</b> .....	<b>13</b>
7.1 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta.....	13
<b>Titolo 8 GESTIONE DEI RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI</b> .....	<b>14</b>
8.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente .....	14
8.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti .....	14
8.3 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni.....	14
8.4 Procedura di presentazione dei reclami scritti.....	14
8.5 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.....	14
<b>Titolo 9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE</b> .....	<b>15</b>
9.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	15
9.2 Obblighi di servizio telefonico .....	15
9.3 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente.....	15
<b>Titolo 10 RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA</b> .....	<b>16</b>
10.1 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata .....	16
10.2 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro .....	16
10.3 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata.....	17
<b>Titolo 11 DISSERVIZI E RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE</b> .....	<b>17</b>
11.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione .....	17
11.2 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi.....	17
11.3 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	17
<b>Titolo 12 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO</b> .....	<b>17</b>
12.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto.....	18
12.2 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto .....	18
12.3 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente.....	19
12.4 Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto .....	19

12.5 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto.....	19
12.6 Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti .....	19
12.7 Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto.....	19
<b>Titolo 13 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE .....</b>	<b>20</b>
13.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	20
13.2 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	20
13.3 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente .....	20
13.4 Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade .....	21
13.5 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	21
13.6 Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade .....	21
<b>Titolo 14 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>	<b>21</b>
14.1 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	21
14.2 Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.....	21
<b>Titolo 15 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI.....</b>	<b>22</b>
15.1 Modalità di gestione degli obblighi di qualità .....	22
15.2 Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste ricevute dall'utente.....	23
15.3 Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.....	23
<b>Titolo 16 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....</b>	<b>23</b>
16.1 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi.....	23
16.2 Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità .....	23
<b>Titolo 17 PRIVACY.....</b>	<b>24</b>
<b>Titolo 18 VALIDITÀ DELLA CARTA.....</b>	<b>24</b>
<b>Tabella: Obblighi di servizio previsti per ciascun Schema Regulatorio .....</b>	<b>25</b>
<b>Tabella: Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....</b>	<b>27</b>
<b>Tabella: Enti Territorialmente Competenti (ETC) e pertinenti Schemi Regulatori di riferimento.....</b>	<b>29</b>
<b>appendice – programma delle attività' della raccolta e trasporto e programma delle attività' di spazzamento e lavaggio.....</b>	<b>32</b>

## PREMESSA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori erogatori di servizi assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi, le maniere di presentare reclami, richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, gli standard di qualità e quantità che intendono garantire e rispettare, con l'intento di monitorare l'effettiva performance e verificare la compliance regolatoria conseguita dai gestori.

Con la delibera n.15/2022, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica, minimi e omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori e relativi standard generali, differenziati per quattro (4) schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (ETC) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, determinato dall'ETC medesimo in ragione delle prestazioni previste nel/i Contratto di servizio e/o nella/e Carta/e della qualità vigenti.

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera n. 15/2022 è:

- per la qualità contrattuale, con riferimento a:
  1. gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
  2. gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati;
  3. punti di contatto con l'utente;
  4. modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti;
  5. ritiro dei rifiuti su chiamata;
  6. disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
  
- per la qualità tecnica, con riferimento a:
  1. continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
  2. continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
  3. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
  4. flussi informativi tra gestori in caso di servizio non integrato;
  5. livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è redatta in conformità all'articolo 5 dell'Allegato A, delibera n.15/2022 (TQRIF) ARERA, ed è resa pubblica ai sensi dell'articolo 3, dell'Allegato A, delibera n. 444/2019 (TITR) ARERA. La medesima Carta tiene in considerazione tutti e quattro (4) gli schemi regolatori di riferimento, affinché ciascun utente, in base alla scelta dello schema regolatorio effettuata dall'Ente territorialmente competente (ETC) di appartenenza, possa facilmente individuare e avere conoscenza dei propri diritti e doveri.

## TITOLO I DEFINIZIONI

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- **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;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **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;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;
- **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;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **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;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **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);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel
- d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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.

## TITOLO 2 RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della qualità è redatta nel rispetto delle norme nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'articolo 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- **Decreto Legge 12 maggio 1995, n. 163** "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla Legge 11 luglio 1995, n. 273; all'articolo 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- **Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244** "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'articolo 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.



- **Legge 24 marzo 2012, n. 27.** Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- **Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205** “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati.
- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## TITOLO 3 PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

La ECOLAN SpA, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. 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. La ECOLAN SpA si impegna a prestare una particolare attenzione nell’erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani e appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### Imparzialità

La ECOLAN SpA ha 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.

### Continuità

La ECOLAN SpA fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, la ECOLAN SpA deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell’interruzione. La ECOLAN SpA garantisce 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 e prospettare osservazioni, cui la ECOLAN SpA è tenuta a dare riscontro. La ECOLAN SpA si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell’utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di customer satisfaction. L’utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenute

rispetto alle quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a 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 e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'articolo 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata: [protocollo@pec.ecolanspa.it](mailto:protocollo@pec.ecolanspa.it).

### **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.

### **Trasparenza**

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, la ECOLAN SpA adotta un modello organizzativo di gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 8 giugno 2001 n. 231 medesimo. Tali informazioni possono essere disponibili nella sezione "società trasparente" del sito internet [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it). Si rimanda anche alla Legge 7 agosto 1990 n. 241 e s.m.i. e alla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

### **Cortesia**

La ECOLAN Spa garantisce 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, a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La ECOLAN Spa, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### **Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente**

La ECOLAN SpA si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. La ECOLAN SpA 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. La ECOLAN SpA è tenuta 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 s.m.i. 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.

## TITOLO 4 INFORMAZIONI SUL GESTORE

La ECOLAN S.p.A. è una società per azioni a totale capitale pubblico (Euro 3.047.850,00 i.v.) costituita da 63 Comuni Soci (equivalenti a 71 comuni) e che soddisfa le esigenze legate alla gestione integrale dei rifiuti, ovvero raccolta, trasporto, recupero/riciclo e smaltimento dei rifiuti urbani di una popolazione di circa 200.000 abitanti, residenti nel vasto territorio Frentano, Sangro-Aventino, Ortonese-Marrucino e Alto Vastese.



1	Altino	32	Montenerodomo
2	Archi	33	Monteodorisio
3	Arielli	34	Mozzagrogna
4	Atessa	35	Orsogna
5	Bomba	36	Ortona
6	Borrello	37	Paglieta
7	Casalbordino	38	Palombaro

8	Casoli	39	Pennadomo
9	Castel Frentano	40	Pennapedimonte
10	Castiglione Messer Marino	41	Perano
11	Civitaluparella	42	Pietraferrazzana
12	Civitella Messer Raimondo	43	Pizzoferrato
13	Colledimacine	44	Poggiofiorito
14	Colledimezzo	45	Pollutri
15	Crecchio	46	Quadri
16	Fallo	47	Roccascalegna
17	Fara San Martino	48	Roccaspinalveti
18	Filetto	49	Roio del Sangro
19	Fossacesia	50	Rosello
20	Fresagrandinaria	51	Sant'Eusanio del Sangro
21	Frisa	52	Santa Maria Imbaro
22	Gamberale	53	San Vito Chietino
23	Gessopalena	54	Taranta Peligna
24	Guardiagrele	55	Tollo
25	Lama Dei Peligni	56	Torino di Sangro
26	Lanciano	57	Tornareccio
27	Lentella	58	Torricella Peligna
28	Lettopalena	59	Treglio
29	Montebello Sul Sangro	60	Unione dei Comuni del Sinello: <i>Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna e Tufillo</i>
30	Monteferrante	61	Villa Santa Maria
31	Montelapiano		

La società, costituita il 28 dicembre 2010 e operativa dal 23 Marzo 2011 con la trasformazione del Consorzio Comprensoriale Smaltimento Rifiuti Lanciano, presenta le caratteristiche di in house providing, ovvero la società è interamente a capitale pubblico, ha il controllo analogo da parte dei Comuni soci affidanti e svolge l'attività prevalente a favore dei Comuni soci (oltre l'80% del fatturato); fornisce servizi integrati di gestione del ciclo dei rifiuti urbani e assimilati nel territorio dei suoi comuni soci, quali: servizio di raccolta porta a porta, trasporto, recupero e riciclaggio delle frazioni differenziabili, smaltimento dei rifiuti urbani e assimilabili non altrimenti differenziabili e tutto quanto possa essere consequenziale alla gestione delle suddette attività, ivi compresa la realizzazione e la gestione dei relativi impianti.

<b>Gestore del Servizio (Ragione sociale)</b>	<b>ECOLAN S.p.A.</b>
<b>partita IVA</b>	01537100693
<b>codice fiscale</b>	01537100693
<b>Numero iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali</b>	AQ00031
<b>Sede legale</b>	Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)
<b>Sede amministrativa</b>	Via Arco della Posta n.1 - 66034 Lanciano (CH)
<b>Natura giuridica del gestore</b>	Società per azioni (S.p.A.)
<b>Certificazioni adottate</b>	UNI EN ISO 9001: 2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI EN ISO 45001:2018 ed UNI EN ISO 37001:2016
<b>PEC</b>	protocollo@pec.ecolanspa.it
<b>Telefono</b>	0872 716332
<b>Numero verde</b>	800 020229
<b>E-mail (ordinaria)</b>	info@ecolanspa.it
<b>Sito web</b>	ecolanspa.it
<b>Fax</b>	0872 715087

## TITOLO 5-BREVE DESCRIZIONE SERVIZI

I servizi di raccolta e trasporto erogati sono puntualmente descritti nel Programma delle attività di raccolta e trasporto che la ECOLAN SpA ha l'obbligo di presentare all'Ente territorialmente competente.

I servizi riguardano:

- il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- il servizio di spazzamento e lavaggio strade.

### 5.1 IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il servizio "porta a porta" rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata. Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono: organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, tetrapak, polistirolo, ecc.), vetro, sfalci e potature, pannolini e pannolini e indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi e/o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini, chiamati "mastelli"), o contenitori condominiali di maggiori dimensioni (chiamati "carrellati"), esposti dagli utenti secondo un calendario condiviso con l'Ente territorialmente competente.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori per ciascuna frazione, la codifica dei colori dei contenitori deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto "multimateriale leggero": giallo
- Vetro: verde

Tale servizio è altresì riportato e consultabile nel sito internet [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) tramite una specifica funzione attivabile nella home page selezionando la voce calendari ed Ente territorialmente competente interessato, su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

### **Raccolta di altre tipologie di rifiuti**

La ECOLAN SpA garantisce anche la raccolta di altre tipologie di rifiuti urbani quali, ad esempio:

- rifiuti verdi (sfalci, potature etc...)
- rifiuti ingombranti e RAEE
- rifiuti cimiteriali
- prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni)
- rifiuti tessili (tra cui abiti usati)
- oli vegetali
- farmaci scaduti
- pile e batterie

### **Raccolta e pulizia fiere, mercati e manifestazioni**

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti e fiere.

Il servizio fiere e mercati comprende la raccolta e il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari, fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo delle aree interessate.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati viene avviato immediatamente al termine dell'orario di svolgimento degli eventi, oppure durante lo svolgimento degli stessi o in specifico orario richiesto dall'Ente.

### **Gestione Centri di raccolta**

A supporto dei servizi di raccolta, la ECOLAN SpA provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta come previsto dal D.M. 08 aprile 2008 e s.m.i.

Queste strutture sono aree attrezzate, aperte ai cittadini e alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati in presenza di personale di presidio.

I Centri di Raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi giorni e orari di apertura consultabili sul sito [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) selezionando la voce centri di raccolta.

Gli Enti territorialmente competenti ove sono attualmente presenti i Centri di Raccolta sono quelli riportati nella tabella sottostante:

<b>SEDE/INDIRIZZO CENTRI DI RACCOLTA</b>	<b>ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE</b>
Contrada Re Di Coppe	LANCIANO
Via Della Pace	FOSSACESIA
Via S. Angelo - Ex mattatoio	TORINO DI SANGRO
Località Capragrassa	ATESSA
Località Selva Piana	CASOLI
Località Piano Venna	GUARDIAGRELE

Località Villa Torre	ORTONA
Località Santa Lucia	SANT'EUSANIO DEL SANGRO
Località Selvotta	CASALBORDINO
Località Scosse	MONTEODORISIO
Località Difensa	TORNARECCIO
Zona campo sportivo	SAN VITO

## 5.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

La ECOLAN SpA effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante servizi di spazzamento manuale, misto e meccanizzato secondo le modalità e le tempistiche fissate per ciascun Ente territorialmente competente nel Programma delle attività di spazzamento e lavaggio. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Disciplinare Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali.

Lo spazzamento manuale è svolto da un operatore con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra. Soprattutto nelle zone di pregio, è presente anche lo spazzamento manuale con ausilio di soffianti spalleggiabili.

Lo spazzamento misto è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di altri operatori a terra generalmente dotati di soffiatore.

Lo spazzamento meccanizzato è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

## TITOLO 6 AMBITO DI APPLICAZIONE E INDICATORI DI QUALITÀ

### 6.1 AMBITO DI APPLICAZIONE

- 6.1.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.
- 6.1.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:
- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
  - b) alla ECOLAN SpA per i reclami, le richieste scritte di informazioni con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.
- 6.1.3 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente.

## 6.2 INDICATORI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

6.2.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

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

6.2.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, si fa riferimento ai seguenti indicatori:

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

## TITOLO 7 GESTIONE DELLA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

### 7.1 TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

7.1.1 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte della ECOLAN SpA, 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.

7.1.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.

7.1.3 Il tempo entro cui la ECOLAN SpA rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti alla ECOLAN SpA.



## **TITOLO 8 GESTIONE DEI RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

### **8.1 CLASSIFICAZIONE DELLE RICHIESTE SCRITTE DELL'UTENTE**

- 8.1.1 La ECOLAN SpA adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.
- 8.1.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

### **8.2 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI**

- 8.2.1 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi, ed è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della ECOLAN SpA del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

### **8.3 TEMPO DI RISPOSTA MOTIVATA ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

- 8.3.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi ed è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della ECOLAN SpA della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte della ECOLAN SpA della risposta motivata scritta.

### **8.4 PROCEDURA DI PRESENTAZIONE DEI RECLAMI SCRITTI**

- 8.4.1 Il modulo per il reclamo scritto, scaricabile dalla home page del sito internet della ECOLAN SpA, [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) o disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi 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);
    - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
    - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.
- 8.4.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare alla ECOLAN SpA il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.
- 8.4.3 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

### **8.5 CONTENUTI MINIMI DELLA RISPOSTA MOTIVATA AI RECLAMI SCRITTI E ALLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

- 8.5.1 La ECOLAN SpA è tenuta a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tipologie di richiesta scritta considerate:
- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
  - il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- 8.5.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi precedentemente descritti:
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
  - la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dalla ECOLAN SpA;
  - l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- 8.5.3 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, la ECOLAN SpA utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## TITOLO 9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

### 9.1 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE

- 9.1.1 La ECOLAN SpA mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.
- 9.1.2 Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare alla ECOLAN SpA reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### 9.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO

- 9.2.1 La ECOLAN SpA dispone di un numero verde **800 020229** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
- 9.2.2 Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### 9.3 CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- 9.3.1 La ECOLAN SpA consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
  - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dalla ECOLAN SpA;
  - descrizione delle corrette modalità di conferimento;
  - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri 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'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## TITOLO 10 RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA

### 10.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

- 10.1.1 La ECOLAN SpA, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti e RAEE a domicilio senza oneri aggiuntivi.
- 10.1.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni precedentemente descritte si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti (3 pezzi).
- 10.1.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle precedenti disposizioni anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.
- 10.1.4 In deroga a quanto precedentemente disposto, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con la ECOLAN SpA può prevedere:
- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto precedentemente stabilito;
  - b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.
- 10.1.5 Le precedenti disposizioni non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

### 10.2 MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DEI SERVIZI DI RITIRO

- 10.2.1 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dalla ECOLAN SpA, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:
- a) i dati identificativi dell'utente:
    - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
    - il codice utente;

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

### 10.3 TEMPO DI RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA

- 10.3.1 Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 10.3.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente punto non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dalla ECOLAN SpA.

## TITOLO 11 DISSERVIZI E RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

### 11.1 MODALITÀ PER LA SEGNALAZIONE DI DISSERVIZI E LA PRESENTAZIONE DELLE RICHIESTE DI RIPARAZIONE

- 11.1.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente alla ECOLAN SpA, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.
- 11.1.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente alla ECOLAN SpA, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

### 11.2 TEMPO DI INTERVENTO IN CASO DI SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI

- 11.2.1 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui la ECOLAN SpA riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
- 11.2.2 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.

### 11.3 TEMPO DI RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

- 11.3.1 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte della ECOLAN SpA della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
- 11.3.2 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo, entro dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo ed entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo.

## TITOLO 12 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

## 12.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

- 12.1.1 La ECOLAN SpA predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura sono opportunamente tracciati.
- 12.1.2 La ECOLAN SpA predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, sono opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.
- 12.1.3 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, la ECOLAN SpA predispone un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, così come rappresentate nella mappatura, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.
- 12.1.4 Il Piano precedentemente descritto, predisposto dalla ECOLAN SpA e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:
- le modalità di svolgimento dei controlli;
  - la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
  - la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).
- 12.1.5 L'Ente territorialmente competente garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

## 12.2 CAUSE E ORIGINI DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

- 12.2.1 La ECOLAN SpA classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:
- interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
  - interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie.
- 12.2.2 Per ogni interruzione la ECOLAN SpA registra la causa con riferimento a:
- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

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

### **12.3 TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE**

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

12.3.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con la ECOLAN SpA in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;
- b) per la raccolta stradale e di prossimità:
  - i. 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;
  - ii. 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.

12.3.3 In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

### **12.4 INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

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

### **12.5 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

12.5.1 La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di raccolta e trasporto e i servizi programmati.

### **12.6 DIFFUSIONE DEI CONTENITORI DELLA RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ NON SOVRA-RIEMPITI**

12.6.1 La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità.

### **12.7 DURATA DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

12.7.1 La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

## **TITOLO 13 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

### **13.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

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

### **13.2 CAUSE E ORIGINI DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

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

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

13.2.2 Per ogni interruzione la ECOLAN SpA registra la causa con riferimento a:

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

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

### **13.3 TEMPO DI RECUPERO DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE NON EFFETTUATO PUNTUALMENTE**

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

13.3.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con la ECOLAN SpA in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- 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;
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

13.3.3 In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

#### 13.4 INIZIO DELL'INTERRUZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

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

#### 13.5 PUNTUALITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.5.1 La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal Programma delle attività di spazzamento e lavaggio e i servizi programmati.

#### 13.6 DURATA DELLE INTERRUZIONI DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

13.6.1 La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

### TITOLO 14 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

#### 14.1 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14.1.1 Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la ECOLAN SpA dispone di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;

#### 14.2 TEMPO DI ARRIVO SUL LUOGO DELLA CHIAMATA PER PRONTO INTERVENTO

14.2.1 Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dalla ECOLAN SpA per il servizio di pronto intervento.



14.2.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, la ECOLAN SpA classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

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

14.2.4 Per le richieste di intervento precedentemente riportate alla lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, la ECOLAN SpA 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.

## **TITOLO 15 FLUSSI INFORMATIVI TRA GESTORI**

### **15.1 MODALITÀ DI GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ**

15.1.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra:

- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade alla ECOLAN SpA;
- b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta ricevute dall'utente alla ECOLAN SpA;
- c) all'utente la risposta motivata scritta.

15.1.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni per ECOLAN SpA decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fino all'invio a quest'ultimo della risposta.

15.1.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo e dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo decorrono, per la ECOLAN SpA, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

15.1.4 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dalla ECOLAN SpA nei tempi previsti dalla presente Carta della qualità, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, alla ECOLAN SpA, specificandone la data.

15.1.5 Qualora la ECOLAN SpA riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dei cinque (5) giorni lavorativi. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

15.1.6 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità.

#### **15.2 TEMPO PER L'INOLTRO AL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE DEL RECLAMO, OVVERO DELLE RICHIESTE RICEVUTE DALL'UTENTE**

15.2.1 Il tempo per l'inoltro alla ECOLAN SpA del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, alla ECOLAN SpA della medesima richiesta.

#### **15.3 TEMPO PER L'INOLTRO ALL'UTENTE DELLA RISPOSTA RICEVUTA DAL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E/O SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

15.3.1 Il tempo per l'inoltro all'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dalla ECOLAN SpA, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

### **TITOLO 16 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

#### **16.1 COMPUTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI SOGGETTE A LIVELLI DI QUALITÀ ESPRESSI IN GIORNI LAVORATIVI**

16.1.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute alla ECOLAN SpA oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dalla ECOLAN SpA come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

#### **16.2 CAUSE DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD GENERALI DI QUALITÀ**

16.2.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:

- 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, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento, e situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili alla ECOLAN SpA;

- c) cause imputabili alla ECOLAN SpA, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

16.2.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi precedentemente riportate alle lettere a) e b), la ECOLAN SpA documenta la causa del mancato rispetto.

## **TITOLO 17 PRIVACY**

La ECOLAN SpA, si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 10 agosto 2018 n. 101 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 Comune, anche attraverso soggetti terzi, e a ECOLAN SpA 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.

## **TITOLO 18 VALIDITÀ DELLA CARTA**

Come disposto dall’art. 1 della Deliberazione Arera del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023. La Carta dei Servizi ha validità pluriennale, è soggetta a revisione del contenuto conservando pertanto la propria efficacia fino alla conclusione dei procedimenti di approvazione circa le nuove modalità di erogazione dei servizi e dei relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica degli standard e degli impegni contenuti in questa Carta, in riferimento ai giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla Customer Satisfaction e le modifiche normative e organizzative attuate dagli uffici interessati.

<h1>Obblighi</h1> <p>Tabella 2 appendice I TORIF</p>		Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
<b>Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio</b>			Contrattuale	Tecnica	Contrattuale e Tecnica
<b>Obblighi qualità contrattuale</b>					
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione		SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani		SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani		SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati		SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online		n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico		SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti		SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi		SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare		SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi qualità tecnica</b>					
Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità		SI	SI	SI	SI
Programma delle attività di raccolta e trasporto		SI	SI	SI	SI
Piano di controlli sul riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali o di prossimità		n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto		n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade		SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade		n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24)		SI	SI	SI	SI

N° OBBLIGHI	12	13	14	16
i.a. = NON APPLICATO ALLO SCHEMA DI RIFERIMENTO				

<b>Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani art. 3,3 Tabella 1 TQRIF</b>				
<b>Standard di servizio</b>		<b>Indicatori di performance</b>		
<b>Descrizione</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>Obblighi qualità contrattuale</b>				
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione del servizio inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro 30 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di inoltro al GRTS entro 5 giorni lavorativi (assenza di deroga 2.2)	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal GRTS inoltrate all'utente entro 5 giorni lavorativi (assenza di deroga 2.2.)	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro 60 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
<b>Obblighi qualità tecnica</b>				
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale riparazione delle attrezzature per il PaP con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a 24h	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24h	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale di prestazioni di pronto-intervento in cui il personale arriva entro 4h dalla chiamata	n.a.	70%	80%	90%
n° standard e livelli di performance	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>20</b>	<b>22</b>
<b>n.a. = NON APPLICATO ALLO SCHEMA DI RIFERIMENTO</b>				

ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE (ETC)	SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO
Altino	I
Archi	III
Artelli	III
Atessa	III
Bomba	III
Borrello	I
Casalbordino	III
Casoli	II
Castel Frentano	III
Castiglione Messer Marino	III
Civitaluparella	III
Civitella Messer Raimondo	III
Colledimacine	
Colledimezzo	I
Crecchio	III
Fallo	
Fara San Martino	III
Filetto	I
Fossacesia	III
Fresagrandinaria	III
FrISA	III
Gamberale	III



Gessopalena	III
Guardiagrele	III
Lama Dei Peligni	I
Lanciano	III
Lentella	III
Lettopalena	
Montebello Sul Sangro	III
Monteferrante	III
Montelapiano	III
Monterodomo	III
Monteodorisio	III
Mozzagroga	III
Orsogna	III
Ortona	III
Paglieta	III
Palombaro	
Pennadomo	
Pennapiedimonte	I
Perano	I
Pietraferrazzana	I
Pizzoferrato	III
Poggiofiorito	III
Pollutri	III
Quadri	III
Roccasalegna	I
Roccaspinalveti	III

Roio del Sangro	III
Rosello	III
Sant'Eusanio del Sangro	III
Santa Maria Imbaro	III
San Vito Chietino	III
Taranta Peligna	
Tollo	III
Torino di Sangro	I
Tornareccio	III
Torricella Peligna	III
Treglio	III
Unione dei Comuni del Sinello: <i>Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna e Tuffillo</i>	II
Villa Santa Maria	III

## **ORSOGNA**

**ECOCALENDARIO:** con tutte le informazioni per effettuare una corretta raccolta differenziata, i consigli utili, le giornate e gli orari di raccolta.

DISTRIBUZIONE CALENDARI IN COMUNE O SCARICANDOLO DAL SITO [WWW.ECOLANSPA.IT](http://WWW.ECOLANSPA.IT)

Per visualizzarlo clicca sul link riportato:

<https://www.ecolanspa.it/comuni/orsogna/orsogna.pdf>

### **ECOBIX**

1. PIAZZA GIUSEPPE MAZZINI (VICINO TEATRO)
2. VIA G. MAGNO (VICINO PALAZZETTO DELLO SPORT)
3. VIA R. LANCIANO

Funzionamento con Ecocard con QR CODE: la richiesta e consegna avviene in comune prevista per i non residenti, pannolini e pannoloni ed altre particolari esigenze

### **CONTENITORI OLIO FRITTURA**

1. VIA MAGNO 19 (ECOBIX PALESTRA)
2. VIA ORTONESE: <https://goo.gl/maps/BZvMR4ouMVx7ZNTH9>
3. VIA ACHILLE ROSICA 14: <https://goo.gl/maps/L3ZPe3YcdPtz5JUn8>

### **CONTENITORI FARMACI, T E/O F**

1. VIA ORTONESE: <https://goo.gl/maps/BZvMR4ouMVx7ZNTH9>

### **DISTRIBUZIONE MASTELLI E BUSTE DELL' ORGANICO PRESSO**

1. COMUNE

*Le coordinate di google maps riportate si riferiscono alle attuali posizioni, le immagini collegate potrebbero non essere aggiornate.*

### **RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI E RAEE**

Per la richiesta di ritiro: chiamare il numero verde 800 02 0229 o dal sito [www.ecolanspa.it](http://www.ecolanspa.it) oppure dall'APPECOLAN.

## ATTIVAZIONE DEL COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Gli utenti possono rivolgersi al proprio Comune per richiedere informazioni per l'iscrizione all'Albo Compostatori. Stilato nel rispetto della normativa vigente, D.G.R. 690 del 26/11/2009, l'Albo Compostatori è un elemento indispensabile per una corretta pratica del compostaggio presso le utenze domestiche presenti sul territorio. È importante al fine di ridurre la quantità di rifiuto prodotto e conferito al servizio pubblico e potrebbe consentire una riduzione fiscale o tariffaria per tutti coloro che aderiscono.

## RITIRO DI PANNOLINI E PANNOLONI

Il ritiro di pannolini e pannoloni viene effettuato sempre con il ritiro dell'indifferenziato gli utenti che ne facciano specifica richiesta possono conferire anche il giorno di ritiro dell'organico con contenitore dedicato.

<https://www.ecolanspa.it/doc/pannolini.pdf>

## RITIRO DI SFALCI E POTATURE

Sfalci e potature possono essere conferiti nei giorni di ritiro dell'organico. Gli sfalci vanno conferiti all'interno di un sacco biodegradabile o in carta compostabile. Le potature devono essere legate in fascine. Possono essere conferiti massimo 10kg di materiale alla volta.

## SPAZZAMENTO MANUALE E/O MECCANIZZATO-FASCIA ORARIA DALLE ORE 6 ALLE ORE 12- NELLE GIORNATE DEL MARTEDI' E GIOVEDI'

Il servizio verrà effettuato per le vie/piazze e con le seguenti frequenze:

ZONA DI SPAZZAMENTO	FREQUENZE DI SPAZZAMENTO
Via Trento e Triste	2 vv/sett (all'occorrenza 3 vv/sett)
Via A. Rosica	2 vv/sett (all'occorrenza 3 vv/sett)
Piazza G. Mazzini	2 vv/sett (all'occorrenza 3 vv/sett)
C.so Umberto I	2 vv/sett (all'occorrenza 3 vv/sett)
Via Adriatica	2 vv/sett (all'occorrenza 3 vv/sett)
Via R.Paolucci	2 vv/sett (all'occorrenza 3 vv/sett)
Traverse Via Paolucci	All'occorrenza

## ELENCO SERVIZI E FREQUENZE - FASCIA ORARIA DALLE ORE 6 ALLE ORE 12

RIEPILOGO FREQUENZE RACCOLTE UTENZE DOMESTICHE			
PERIODO INVERNALE (10 MESI)		PERIODO ESTIVO (2 MESI)	
1 volta a settimana	Plastica/Metalli	1 volta a settimana	Plastica/Metalli
Ogni 15 giorni	Indifferenziato	1 volta a settimana	Indifferenziato
2 volte a settimana	Organico + Sfalci	3 volte a settimana	Organico + Sfalci
Ogni 15 giorni	Carta e cartone	Ogni 15 giorni	Carta e cartone
Ogni 15 giorni	Vetro	Ogni 15 giorni	Vetro

## SERVIZI COMPLEMENTARI

ELENCO SERVIZI	FREQUENZA
SERVIZIO A CHIAMATA RACCOLTA VERDE	1/30 (tra aprile e settembre)
SERVIZIO A CHIAMATA RACCOLTA INGOMBRANTI E RAEE	1/30
SERVIZIO A CHIAMATA RACCOLTA RUP	1/60 o all'occorrenza
SERVIZIO RACCOLTA RIFIUTI ABBANDONATI	All'occorrenza (max n. 6/anno)
SERVIZIO RACCOLTA OLI	1/30 o all'occorrenza
SERVIZIO RACCOLTA TESSILI	1/30 o all'occorrenza
SERVIZIO RACCOLTA FITOFARMACI	1
SERVIZIO PRESSO I MERCATI	TUTTI I VENERDI'
SERVIZIO PRESSO LE MANIFESTAZIONI	DATE COMUNICATE DAL COMUNE
DISINFESTAZIONE	4
DERATTIZZAZIONE	3
RACCOLTA SIRINGHE	SU SEGNALAZIONE
RACCOLTA CAROGNE ANIMALI	SU SEGNALAZIONE
RACCOLTA PANNOLINI E PANNOLONI	1/7 (2/7 su richiesta)
PULIZIA CADITOIE	2