COMUNE DI DECIMOPUTZU

PIAZZA MUNICIPIO 1 - 09010 DECIMOPUTZU
TEL. 070 96329200 - FAX 070 9633052
C.F. 80005740925 - Part. Iva 01062780927

AREA TECNICA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

(regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al 'Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani' (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.)

COMUNE DI DECIMOPUTZU

PIAZZA MUNICIPIO 1 - 09010 DECIMOPUTZU
TEL. 070 96329200 - FAX 070 9633052
C.F. 80005740925 - Part. Iva 01062780927

AREA TECNICA

Indice

Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 5

Articolo 1 Definizioni 5

Articolo 2 Ambito di applicazione 9

Articolo 3 Schemi regolatori 10

Articolo 4 Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani 11

Articolo 5 Carta della qualità 11

Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 12

Articolo 6 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 12

Articolo 7 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio 13

Articolo 8 Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio 13

Articolo 9 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta 13

Articolo 10 Modalità per la variazione o cessazione del servizio 13

Articolo 11 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio 14

Articolo 12 Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio 14

Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 15

Articolo 13 Classificazione delle richieste scritte dell'utente 15

Articolo 14 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti 15

Articolo 15 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni 15

Articolo 16 Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati 15

Articolo 17 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati 15

Articolo 18 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati 16

Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE 17

Articolo 19 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online 17

Articolo 20 Obblighi di servizio telefonico 17

Articolo 21 Tempo di attesa per il servizio telefonico 17

Articolo 22 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente 18

Titolo V MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 18

Articolo 23 Termine per il pagamento 18

Articolo 24 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI 19

Articolo 25 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva 19

Articolo 26 Periodicità di riscossione..... 19

Articolo 27 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti..... 20

Articolo 28 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti 20

Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA..... 21

Articolo 29 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata..... 21

Articolo 30 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro..... 21

Articolo 31 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata 22

Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE..... 22

Articolo 32 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione 22

Articolo 33 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi..... 22

Articolo 34 Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare 22

Titolo VIII CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO..... 23

Articolo 35 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto 23

Articolo 36 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto 23

Articolo 37 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente 24

Articolo 38 Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto..... 25

Articolo 39 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto 25

Articolo 40 Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra- riempiti 25

Articolo 41 Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto..... 26

Titolo IX CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE..... 26

Articolo 42 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade..... 26

Articolo 43 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade 26

Articolo 44 Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente 27

Articolo 45 Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade..... 27

Articolo 46 Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade..... 27

Articolo 47 Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade 28

Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 28

Articolo 48 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... 28

Articolo 49 Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento 28

Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO 29

Articolo 50 Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato29

Articolo 51 Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente30

Articolo 52 Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade..... 30

Titolo XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÁ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 30

Articolo 53 Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... 30

Articolo 54 Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi 33

Articolo 55 Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità 33

Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE..... 34

Articolo 56 Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità 34

Articolo 57 Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati 38

Articolo 58 Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti 38

APPENDICE I..... 43

COMUNE DI DECIMOPUTZU

PIAZZA MUNICIPIO 1 - 09010 DECIMOPUTZU
TEL. 070 96329200 - FAX 070 9633052
C.F. 80005740925 - Part. Iva 01062780927

AREA TECNICA

Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1
Definizioni

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento, di cui il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale, 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 delleattrezzature 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.

1.2 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2
Ambito di applicazione

2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF 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.

2.2 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 di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;

b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

2.3 Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia.

2.4 In deroga a quanto previsto al precedente comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

2.5 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 secondo le disposizioni di cui al Titolo XI.

Articolo 3
Schemi regolatori

3.1 Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

		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 LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

3.2 Entro il termine di cui al precedente comma 3.1, 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.

3.3 Gli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati nella Tabella 1 dell'Articolo 53.1.

3.4 Gli obblighi di servizio previsti per ciascuno schema regolatorio sono indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I allegata al presente TQRIF.

Articolo 4

Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

4.1 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, nel presente TQRIF 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 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, nel presente TQRIF 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.

Articolo 5
Carta della qualità

5.1 L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito *web* del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 6
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

6.1 La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al 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* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.

6.2 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 dal precedente comma 6.1, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.

6.3 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.

6.4 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 di cui al successivo Articolo 9, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, di cui all'Articolo 5 del presente provvedimento.

6.5 Le informazioni di cui al precedente comma 6.4 possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

Articolo 7

Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

7.1 Il 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.

7.2 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.

Articolo 8

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

8.1 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 del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

Articolo 9

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

9.1 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 del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 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.

9.2 Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

9.3 Nei casi di cui al precedente Articolo 2.2, lettera a), il tempo entro cui il gestore della raccolta e trasporto 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 al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al successivo Titolo XI.

Articolo 10

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

10.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.

10.2 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 10.1, 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.

10.3 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.

Articolo 11
Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

11.1 Il 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.

11.2 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 cui all'Articolo 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

11.3 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 cui all'Articolo 10.1, 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.

11.4 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.3, 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.

Articolo 12
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio

12.1 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 del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Articolo 13
Classificazione delle richieste scritte dell'utente

13.1 Il gestore del servizio di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 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.

13.2 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.

Articolo 14

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

14.1 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 del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

14.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 15

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

15.1 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 del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

15.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 16

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

16.1 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 del 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.

16.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 17

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

17.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore, 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.

17.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 17.1, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

17.3 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.

Articolo 18

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

18.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto 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 tre 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.

18.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;

b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

18.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, 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.

18.4 Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni

e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Articolo 19
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

19.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello *online*, accessibile dalla *home page* del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

19.2 L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello *online* - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *on line* di cui al precedente comma.

19.1 Lo sportello *on line* consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, 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.

Articolo 20
Obblighi di servizio telefonico

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

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

Articolo 21
Tempo di attesa per il servizio telefonico

21.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

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

a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo ad un operatore da parte dei sistemi automatici;

b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

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

21.4 Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.

Articolo 22
Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

22.1 Il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 e all'Articolo 20, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire 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 dal gestore;

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 V MODALITÁ E PERIODIOCITÁ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Articolo 23
Termine per il pagamento

23.1 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.

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

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

Articolo 24

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

24.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

24.2 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 25

Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva

25.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

25.2 Il gestore 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.

25.3 É fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.

25.4 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 26

Periodicità di riscossione

26.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

26.2 In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione

tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

26.3 Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

26.4 Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi 26.1 e 26.2, il gestore dell'attività digestione 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.

Articolo 27

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

27.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 26:

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.

27.2 Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

27.3 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.

27.4 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.

27.5 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.

27.6 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 27.5 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 27.1, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Articolo 28

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

28.1 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 di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.

28.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera b), 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.

28.3 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.

Titolo VI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Articolo 29

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

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

29.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 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.

29.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

29.4 In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;

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.

29.5 Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 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.

Articolo 30
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

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

Articolo 31
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

31.1 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.

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

Titolo VII INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Articolo 32
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

32.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

32.2 La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

Articolo 33

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

33.1 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 il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

33.2 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Articolo 34

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

34.1 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 del gestore dellaraccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

34.2 Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato, come disposto dal successivo Articolo 53.1, in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Titolo VIII CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Articolo 35

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

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

35.2 Il gestore della raccolta e trasporto predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

35.3 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, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*, così come rappresentate nella mappatura di cui al comma 35.1, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

35.4 Il Piano di cui al precedente comma 35.3 , predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:

a) le modalità di svolgimento dei controlli;

b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;

c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

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

Articolo 36

Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

36.1 Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccoltae trasporto* di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

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

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

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

a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

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

Articolo 37

Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente

37.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 è il tempo

entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

37.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore 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.

37.3 In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.Articolo 38

Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto

38.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 37.

Articolo 39

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto

39.1 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* di cui all'Articolo 35.2 e i servizi programmati.

39.2 L'indicatore puntualità del servizio di raccolta, relativo a ciascuna gestione e con riferimento a un intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{RT} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{N_{RT_REGi}}{N_{RT_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{RT_REGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato;

- N_{RT_PROGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato.

39.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore si considera tra i servizi di raccolta domiciliare non effettuati puntualmente per cause imputabili agli utenti di cui all'Articolo 55.1, lettera b), la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario che il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dell'attività di

gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet ai sensi dell'Articolo 3 del TITR.

Articolo 40

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti

40.1 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* di cui all'Articolo 35.3.

40.2 L'indicatore diffusione dei contenitori di cui al comma precedente relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno *a* è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Diff_contenitori_{NSR,a} = \frac{\sum_{i=1}^{N} \frac{N_CONTENITORI_{NSRi}}{N_CONTENITORI_{ISPi}}}{N}$$

dove:

- $N_CONTENITORI_{NSRi}$ è il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti nell'ispezione *i-esima* effettuata nell'ambito del *Piano dicontrolli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*;
- $N_CONTENITORI_{ISPi}$ è il numero complessivo di contenitori della raccolta stradale e di prossimità verificati nell'ispezione *i-esima* effettuata nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*;
- N è il numero di ispezioni effettuate nell'anno considerato.

Articolo 41
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

41.1 La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui all'Articolo 38 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Titolo IX CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Articolo 42
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

42.1 Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Articolo 43
Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

43.1 Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 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.

43.2 Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la

causa con riferimento a:

a)cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni diautorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;

b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

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

Articolo 44

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente

44.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

44.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore 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.

44.3 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.

Articolo 45

Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

45.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 44.

Articolo 46

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

46.1 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* di cui all'Articolo 42.1 e i servizi programmati.

46.2 L'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati relativo a ciascuna gestione e con riferimento all'intervallo mensile, è esplicitato secondo

la formulazione che segue:

$$Puntualità_{SL} = \frac{\sum_{i=1}^{n} \frac{N_{SL_REGi}}{N_{SL_PROGi}}}{n}$$

dove:

N_{SL_REGi} è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati svolti regolarmente, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento* e *lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato;

- N_{SL_PROGi} è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade meccanizzati pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di spazzamento* e *lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato.

46.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma 46.2, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

Articolo 47
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

47.1 La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 45 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Titolo X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Articolo 48
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

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

b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

48.2 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

Articolo 49
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

49.1 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 dal gestore per il servizio di pronto intervento.

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

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero 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.

49.3 L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

49.4 Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Titolo XI INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO

Articolo 50

Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di servizio non integrato

50.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero laddove l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 50.6 e nei tempi di cui all'Articolo 51 e all'Articolo 52 inoltra:

a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;

b) le richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;

c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.

50.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 53.1, per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade 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 di cui all'Articolo 51 fino all'invio a quest'ultimo della risposta.

50.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, di cui all'Articolo 53.1, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, 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 secondo le modalità di cui all'Articolo 51.

50.4 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 dal gestore della raccolta e trasporto e/o

spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previsti dal presente TQRIF, 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, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.

50.5 Qualora il gestore 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 dello standard generale di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo Articolo 51. 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.

50.6 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. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIII.

Articolo 51

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

51.1 Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettere a) e b), il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade 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, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

Articolo 52

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade

52.1 Nei casi di cui all'Articolo 50.1, lettera c), 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 dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, 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 XII LIVELLI GENERALI DI QUALITÁ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Articolo 53

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

53.1 Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1.Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	**Schema II**	**Schema III**	**Schema IV**
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[1]	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70% -	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

53.2 Ai fini del rispetto degli standard generali di cui alla Tabella 1, il gestore computa il tempo di risposta motivata alla richiesta di attivazione di cui all'Articolo 8, alle richieste di variazione e di cessazione di cui all'Articolo 12, al reclamo scritto di cui all'Articolo 14, ovvero alla richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 15, di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16, a partire dalla data di ricevimento degli stessi ad uno dei recapiti riportati sul proprio sito internet e nel documento di riscossione ai sensi degli Articoli 3 e 8 del TITR.

53.3 Per l'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21 lo standard generale si intende rispettato nell'anno considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 10 mesi su 12.

53.4 Per gli indicatori puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39 e puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46, lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.

53.5 Ai fini del rispetto degli standard generali, ad eccezione degli indicatori di cui ai precedenti commi 53.3 e 53.4 e all'indicatore diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 40, i livelli effettivi LEig riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascuna gestione "g", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:

$$LEig = [(PCig)/(PCig + PNCig)]x100$$

dove:

- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
- il pedice "g" indica la gestione;
- PCig è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1, relative alla gestione "g";
- PNCig è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1 per le cause indicate all'Articolo 55.1, lettera c), relative alla gestione "g".

53.6 La violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 54

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi

54.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Articolo 55

Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità

55.1 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 al gestore;

c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

55.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 55.1, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo XIII OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Articolo 56

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità

56.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite gli sportelli fisici e *online*, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata.

56.2 Il registro di cui al precedente comma 56.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo Articolo 58.1.

56.3 Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1 dell'Articolo 53.1, il gestore deve registrare:

a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui individua la prestazione;

c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;

d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;

e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;

f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;

g) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.

56.4 Per ogni richiesta di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, in aggiunta alle

informazioni richieste al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di invio della risposta scritta motivata all'utente.

56.5 Per la consegna delle attrezzature per la raccolta, ove previsto, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 56.3, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di consegna delle attrezzature per la raccolta all'utente.

56.6 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a) e 2.4, deve registrare:

a) il servizio a cui si riferisce il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);

b) la data di invio della risposta scritta motivata;

c) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.

56.7 Per ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di accredito della somma non dovuta all'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.

56.8 Per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore è tenuto a registrare:

a) il numero su base mensile di chiamate ricevute;

b) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);

c) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al servizio telefonico.

56.9 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.8, per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, solo per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore è tenuto a registrare:

a) la data, l'ora e il minuto di inizio della chiamata;

b) la data, l'ora e il minuto di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata.

56.10 Per ogni richiesta di ritiro su chiamata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare la data in cui viene effettuato il ritiro.

56.11 Per ogni richiesta di intervento per disservizi, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve registrare, per

ciascuna segnalazione di disservizio, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di risoluzione del disservizio.

56.12 Per ogni richiesta di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.3, e per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascunarichiesta, la data del sopralluogo, ove effettuato, e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

56.13 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di raccolta e trasporto - suddiviso per raccolta stradale/di prossimità e raccolta domiciliare:

a) la data e la fascia oraria pianificata nell'ambito del Programma di cui all'Articolo 35.2;

b) la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio.

56.14 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.13, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.

56.15 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:

a) la data e la fascia oraria pianificata nel Programma di cui all'Articolo 42.1;

b) la data e l'ora e il minuto o la fascia oraria di svolgimento del servizio e i chilometri lineari effettivamente percorsi per i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati.

56.16 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 56.15, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.

56.17 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna ispezione effettuata nell'ambito del *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3:

a) la data di inizio e fine del controllo;

b) il Comune (codice ISTAT), il codice identificativo delle aree di raccolta oggetto di ispezione, come individuate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;

c) il numero complessivo di contenitori effettivamente controllati nell'ambito dell'ispezione;

d) il numero di contenitori non sovra-riempiti e sovra-riempiti complessivamente rilevati.

56.18 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare, per ciascuna interruzione:

a) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;

b) la classificazione dell'interruzione, ai sensi dell'Articolo 36.1;

c) la causa dell'interruzione di cui all'Articolo 36.2;

d) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;

e) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, singole strade o singole porzioni di essi);

f) la data, l'ora e il minuto di effettiva effettuazione del servizio.

56.19 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare per ciascuna interruzione:

a) la data, l'ora e il minuto di inizio dell'interruzione;

b) la classificazione dell'interruzione ai sensi dell'Articolo 43.1;

c) la causa dell'interruzione di cui all'Articolo 43.2;

d) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;

e) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, aree mercatali, singole strade o singole porzioni di essi);

f) la data, l'ora e il minuto di effettuazione del servizio.

56.20 Per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare per ogni chiamata telefonica di pronto intervento pervenuta al numero verde di cui all'Articolo 48.1, lettera a):

a) la data, l'ora e il minuto della chiamata ricevuta;

b) la classificazione della richiesta di pronto intervento ai sensi dell'Articolo 49.2;

c) il nominativo e il numero telefonico del chiamante;

d) il Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;

e) la data, l'ora e il minuto di arrivo sul luogo della chiamata; in aggiunta, in caso di richieste di intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, la data, l'ora e il minuto in cui è stata completata la messa in sicurezza dell'area e la data di rimozione dei rifiuti, ove effettuata.

56.21 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, ovvero qualora l'Ente territorialmente competente non si avvalga della deroga di cui all'Articolo 2.4, ciascun gestore coinvolto deve registrare:

a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;

b) il codice con cui individua la prestazione;

c) i dati identificativi del richiedente, quali: nome, cognome e codice utente;

d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza;

e) la tipologia di utenza, distinguendo tra utenza domestica e non domestica.

56.22 Nei casi di cui al precedente comma 56.21, il gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve inoltre registrare:

a) la data di invio al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta

di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente;

b) la data di ricevimento della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni da parte del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade;

c) la data di invio della risposta scritta all'utente.

d) Con riferimento ai casi di cui al comma 56.21, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve altresì registrare:la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

e) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.

56.23 Nei casi di cui all'Articolo 50.5, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 56.21, il gestore che riceve un reclamo o una richiesta inerente ad attività svolte nella medesima gestione non di sua diretta competenza deve registrare la data di invio del reclamo o della richiesta di prestazione al gestore interessato che è tenuto invece a registrarne la data di ricevimento.

Articolo 57
Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

57.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 58 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente TQRIF, il gestore deve:

a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 56 con le informazioni e i dati richiesti;

b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;

c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.

57.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 56.

Articolo 58
Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

58.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente registrati ai sensi dell'Articolo 56.

58.2 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I.

a) In relazione alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni prestazione:il numero totale delle richieste di prestazioni ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF;

b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente TQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente TQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

58.3 In relazione al servizio telefonico, per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III, e IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta.

58.4 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.4, per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il tempo medio di attesa per il servizio telefonico.

58.5 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a comunicare il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati - per:

a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;

b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;

c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

58.6 In relazione alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati che abbiano dato luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 58.6, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve comunicare, specificando la tariffa applicata (TARI presuntiva, tributo puntuale o tariffa corrispettiva):

a) i rimborsi a favore dell'utente - indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;

b) i rimborsi a favore dell'utente - specificando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

c) il tempo effettivo medio di rimborso, calcolato sulla base dei tempi effettivi di rimborso sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

58.7 In relazione alla puntualità del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno:

a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma;

b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma.

58.8 In relazione al livello di riempimento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare:

a) il numero di controlli effettuati, sulla base di quanto previsto nel *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui all'Articolo 35.3;

b) il numero di aree di raccolta stradale e di prossimità oggetto di controllo rispetto al totale delle aree di raccolta rappresentate nella mappatura di cui all'Articolo 35.1;

c) il valore medio del rapporto, calcolato per ogni singola ispezione, tra il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti e il totale dei contenitori oggetto di ispezione.

58.9 In relazione alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:

a) il numero annuale di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 36.1 e alle cause di cui all'Articolo 36.2, specificando il numero di interruzioni per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse e quelle per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

58.10 la durata media delle interruzioni per le cause di cui all'Articolo 36.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui

all'Articolo 55.1, lettera c).In relazione alla puntualità del servizio spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, per ogni mese dell'anno, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a comunicare:

a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1 e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma;

b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati non effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui all'Articolo 42.1, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1, e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma.

58.11 In relazione alle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione il gestore dello spazzamento e lavaggio deve comunicare:

a) il numero annuale di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 43.1 e alle cause di cui all'Articolo 43.2, specificando il numero di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse e quelle per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

b) la durata effettiva delle interruzioni per le cause di cui all'Articolo 43.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

58.12 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:

a) il numero di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 49.2, per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;

b) il numero di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui all'Articolo 49.2, per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, indicando le cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55.1;

c) il tempo effettivo medio di arrivo sul luogo delle chiamate per pronto intervento, suddivise secondo la classificazione di cui all'Articolo 49.2, calcolato sulla base dei tempi effettivi di intervento sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui all'Articolo 55.1, lettera c).

58.13 L'Autorità e l'Ente territorialmente competente possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente TQRIF;

b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori di cui all'Articolo 3.

58.14 Il gestore che garantisce standard migliorativi ai sensi dell'Articolo 3.2 è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 55, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 53.1.

COMUNE DI DECIMOPUTZU

PIAZZA MUNICIPIO 1 - 09010 DECIMOPUTZU
TEL. 070 96329200 - FAX 070 9633052
C.F. 80005740925 - Part. Iva 01062780927

AREA TECNICA

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[2]	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

[2] Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI