

CARTA DELLA QUALITÀ DEL BACINO DI



Approvato con Delibera N° 7 del 19/09/2023

AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Approvato con Delibera del Consiglio d'Ambito n° 69 del 19/06/2023.

Sommario

Sezione I – Introduzione	4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	6
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI.....	9
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ'	11
Sezione II - Principi fondamentali.....	12
5. EGUAGLIANZA	12
6. IMPARZIALITÀ.....	13
7. CONTINUITÀ.....	13
8. PARTECIPAZIONE.....	14
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA	14
10. CORTESIA.....	14
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA.....	15
12. QUALITÀ', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	15
13. PRIVACY	16
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	17
14. PREMessa.....	17
15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI	19
16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)	21
17. SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO	21
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio.....	22
18. PREMessa.....	22
19. IGIENICITÀ' DEI CONTENITORI.....	22
20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI.....	23
21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI...	24
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	24
23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	24
24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	25
25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI.....	26
26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE...	26
27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	26
28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADE .	27
29. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	28
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio	28
30. MODALITÀ' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	28
31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	32
32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI	32
33. CONTATTO CON L'UTENTE	35
34. MODALITÀ' E PERIODICITÀ' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	37

35.	MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO	41
36.	FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI.....	41
	Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente	41
37.	SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	41
38.	INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)	42
39.	DOCUMENTI DI RISCOSSIONE	43
40.	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	44
41.	CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI.....	45
42.	INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	45
43.	INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE	47
44.	GLOSSARIO	48
	ALLEGATO A. SPORTELLI UTENTI	59
	ALLEGATO B. NUMERO VERDE.....	60
	ALLEGATO C. MAPPATURA DEI CONTENITORI DI RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ E PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO	61

Revisione	Data revisione	Contenuti revisione	Approvato
00	19/06/2023	Prima emissione	DL
01	30/01/2024	Modifica sportello Sala Bolognese	DL

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della Qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di

garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero.

La Carta della Qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 "Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti";
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati" e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. l);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022.

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;

- b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza.

È considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tassa rifiuti ed il rapporto con gli utenti.

GESTORE

Geovest è una società che nasce alla fine del 2002 e comprende undici Comuni presenti tra la Provincia di Bologna e Modena:

1. Anzola dell'Emilia (Bo)
2. Argelato (Bo)
3. Calderara di Reno (Bo)
4. Castel Maggiore (Bo)

5. Crevalcore (Bo)
6. Finale Emilia (Mo)
7. Nonantola (Mo)
8. Ravarino (Mo)
9. Sala Bolognese (Bo)
10. San Giovanni in Persiceto (Bo)
11. Sant'Agata Bolognese (Bo)

Questi Comuni, che già in passato avevano sperimentato forme associative nel settore della raccolta dei rifiuti urbani, hanno scelto di non confluire in forme più vaste di associazioni di Comuni per mantenere un controllo più immediato della funzionalità del servizio e per sviluppare un rapporto diretto con i propri cittadini su questi temi.

Geovest è concessionaria del servizio di gestione rifiuti urbani fino al 2031. Sempre attenta nel rispetto del cliente e dell'ambiente, si confronta costantemente con Atersir per le attività di monitoraggio e valutazione in termini di qualità ed entità del servizio reso, in rapporto ai costi e alle tariffe dell'utenza.

Si è conclusa nel 2015 l'operazione di parziale privatizzazione della società Geovest, con l'ingresso nella compagine societaria di un partner privato che si aggiunge agli undici Comuni.

È così, infatti, che il Raggruppamento temporaneo di imprese (Giacomo Brodolini Soc. Coop. Arl - capogruppo mandataria; Consorzio Stabile Ecobi Soc. consortile Arl - mandante; R.I.ECO Servizi Ecologici S.r.l. - mandante) dopo aver vinto la gara ad evidenza pubblica per l'individuazione di un socio privato industriale di minoranza di Geovest, ha dato vita alla società "Selvabella Ambiente Società Consortile a r.l." che ha acquistato il 20% del capitale sociale e, insieme e per conto di Geovest, svolge i servizi di raccolta rifiuti e igiene città.

Servizi erogati

La società GEOVEST S.r.l. è affidataria ai sensi della Delibera n. 14 del 7 aprile 2016 (firmata il 16/06/2016) della gestione del servizio di raccolta rifiuti e igiene città nel bacino territoriale individuato dall'Agenzia regionale Atersir per la durata di 15 anni. Geovest svolge la propria attività nel rispetto della Convenzione di servizio per la gestione dei servizi ed ha come obiettivo qualificare ed estendere la raccolta differenziata attraverso una gestione "su misura" dei Comuni soci.

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani affidato e regolato con la convenzione comprende lo svolgimento delle seguenti attività:

- a) **spazzamento** strade, piazze ed aree pubbliche o soggette ad uso pubblico;

- b) **raccolta** e **trasporto** dei **rifiuti** urbani, prodotti all'interno del bacino territoriale di affidamento;
- c) operazioni di avvio a **smaltimento**, **riciclo**, e **recupero** dei **rifiuti** di cui alle precedenti lettere a) e b);
- d) gestione della **tariffa rifiuti**.

Certificazioni e Sistema di Gestione Integrato

Le certificazioni conseguite da Geovest sono le seguenti:

- ISO 9001:2015 – **Qualità dei prodotti e dei servizi**: garantire l'efficacia e l'efficienza dei propri processi aziendali di erogazione di servizi con regolarità e continuità per rispondere ed accrescere le aspettative dei clienti;
- ISO 14001:2015 – **Tutela dell'Ambiente**: gestire le responsabilità ambientali dell'impresa con un miglioramento continuo delle prestazioni ambientali per essere pilastro della sostenibilità;
- ISO 45001:2018 – **Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro**: coordinare e tenere sotto controllo i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori derivanti dai servizi offerti e dalle attività proprie dell'organizzazione e prevenire gli infortuni.

Il Sistema di Gestione Integrato rappresenta per Geovest un'architettura di riferimento per raggiungere gli obiettivi aziendali, rispettando le normative e valutando correttamente i rischi ma rappresenta anche lo strumento per la soddisfazione della collettività e delle aspettative delle parti interessate.

Il processo di continuo miglioramento risulta essere il fulcro, il centro affinché i Sistemi stessi siano percepiti ed utilizzati come strumento di gestione del business aziendale e degli aspetti quotidiani legati alla qualità, alla sicurezza ed all'ambiente.

Tale decisione deriva dalla convinzione che i sistemi di gestione siano uno strumento straordinario da utilizzarsi non solo per lo sviluppo del business aziendale, inteso a 360°, ma anche al fine di rispondere al cambiamento delle condizioni di mercato e ambientali in equilibrio con il contesto socioeconomico nel quale l'azienda opera.

COMUNI

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii..

Comuni in regime di Tariffa Corrispettiva Puntuale

Nei comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese il gestore svolge il ruolo di gestore integrato ed il Comune concorre all'approvazione delle tariffe, ai sensi di legge.

Comuni in regime di TARI

Nei comuni di Argelato e Castel Maggiore il Comune svolge il servizio di rapporto con gli utenti e l'attività di gestione tariffe, consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		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

Da tale posizionamento discendono i seguenti obblighi:

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF Indicatore Obbligo	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
35.3 e 35.4	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	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI

43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = non applicato allo schema di riferimento scelto dall'ambito territoriale

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica allo Schema I.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario

ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQRIF, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

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

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

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

A tale scopo i gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;

- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6. IMPARZIALITÀ

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

7. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso);
- cause imputabili all'utente.

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

8. PARTECIPAZIONE

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

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nel successivo art. 34 della presente Carta.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

10. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel

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

11. CHIAREZZA E TRASPARENZA

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

12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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

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

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

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

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

Il gestore della raccolta, trasporto e spazzamento strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

13. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

GESTORE

Responsabile del trattamento è il gestore Geovest s.r.l. con sede legale in Via dell'Oasi 373, 40014 Crevalcore (Bo); i trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile al seguente indirizzo di posta ordinaria in Via dell'Oasi 373, 40014 Crevalcore (Bo) oppure inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo dpo@geovest.it.

COMUNI

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore i riferimenti di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14. PREMESSA

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

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

- raccolte porta a porta;
- raccolta stradale;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- raccolta presso i centri di raccolta.

Raccolta porta a porta

La raccolta porta a porta è una modalità di gestione dei rifiuti che prevede il periodico ritiro, presso il domicilio dell'utenza, del rifiuto urbano prodotto dalla stessa. Il servizio viene svolto per mezzo di sacchi o contenitori personali presso il domicilio dell'utente, seguendo un calendario di raccolta predisposto dal gestore. Ogni Comune è stato diviso in zone di raccolta e per ciascuna è previsto uno specifico calendario dove sono indicate tutte le seguenti informazioni necessarie. Il calendario è consegnato annualmente in forma cartacea alle utenze domestiche ed è reperibile sul sito di Geovest (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', selezionando 'Calendario').

Raccolta stradale

Gli undici Comuni sui quali svolge il servizio Geovest si stanno indirizzando sempre più all'adozione della raccolta porta a porta. Tuttavia per alcune tipologie di rifiuto (vetro, organico..) esiste ancora la raccolta stradale, che comporta la collocazione sul territorio di contenitori nei quali gli utenti provvedono a conferire i rifiuti. Il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione

delle utenze e della produzione locale di rifiuti. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

Raccolta domiciliare a chiamata

Il servizio di ritiro ingombranti, definito anche 'appuntamenti concordati', viene svolto presso il domicilio degli utenti a seguito di una prenotazione, esponendo il rifiuto la sera precedente il giorno di ritiro concordato.

L'utente è tenuto a posizionare i rifiuti nel luogo e nell'orario concordato, Geovest provvede a ritirare i rifiuti così posizionati e ad avviarli al corretto destino.

Gli standard e gli obblighi del servizio sono esplicitati all'art. 23 e 24 del presente documento.

Raccolta presso i Centri di Raccolta

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

Le attività effettuate nel Centro di Raccolta sono quelle di raccolta differenziata, stoccaggio, eventuale compattamento e gestione dei trasporti per il loro avvio ad impianti di destinazione finale. È inoltre possibile conferire il rifiuto indifferenziato per mezzo di un contenitore dotato di calotta con serratura elettronica.

I Centri di Raccolta quindi:

- costituiscono un'integrazione del sistema di raccolta esistente sul territorio e delle altre strutture adibite al recupero dei rifiuti;
- hanno la funzione di permettere all'utenza il conferimento dei rifiuti che per la loro natura, pericolosità o dimensioni, ovvero per motivazioni economiche o di strutturazione del servizio, non sono compatibili con le raccolte porta a porta, le raccolte stradali o su chiamata;
- devono consentire la possibilità di conferire, da parte dell'utenza domestica, i rifiuti per i quali sia stato stabilito uno specifico divieto di conferimento all'interno del normale circuito di raccolta del rifiuto indifferenziato.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB del

gestore (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Centro di Raccolta').

I **Programmi delle attività di raccolta e di spazzamento** (vedi **Allegato C**) sono disponibili sul sito del gestore.

15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Agenti Accertatori Geovest, Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc) in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

Carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine, frazione organica, verde leggero

La raccolta differenziata è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta. Sul sito di Geovest, distintamente per i cittadini e per le imprese, selezionando il proprio Comune sono consultabili le regole, le modalità e il calendario della raccolta differenziata.

Ramaglie

La raccolta differenziata di ramaglie e potature avviene esclusivamente per accettazione presso i centri di raccolta.

Rifiuti ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso i centri di raccolta e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei rifiuti elettrici ed elettronici "RAEE", come ad esempio frigoriferi, congelatori, condizionatori, TV, monitor, tubi fluorescenti e lampade ai vapori, computer, stampanti, fotocopiatrici, fax, telefoni, calcolatrici, tutti i tipi di elettrodomestici, lavatrici, lavastoviglie. Sono raccolti separatamente presso i centri di raccolta.

Rifiuti urbani pericolosi

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

Altri servizi di raccolta differenziata

Ulteriori servizi di raccolta differenziata attivati da Geovest, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, sono:

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

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet del gestore (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Servizi di raccolta e pulizia', selezionando 'Le regole del servizio').

Inoltre, sulla base degli accordi con gli Enti, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

Prevenzione

Il gestore effettua attività di sensibilizzazione e di prevenzione nella produzione rifiuti attraverso attività di educazione ambientale nelle scuole e campagne informative. Sono disponibili sezioni dedicate sul sito del gestore.

Alle utenze non domestiche è rivolta un'attività di tutoraggio attraverso la quale il gestore sensibilizza alla riduzione dell'usa e getta e all'incentivazione della raccolta differenziata.

Il gestore incentiva inoltre il compostaggio domestico. All'utenza che ne fa richiesta (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Modulistica', scaricando il pdf 'Richiesta compostiera e riduzione Tariffa Rifiuti') viene consegnata una compostiera in comodato d'uso (gratuito), un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico che, trascorso un certo periodo di tempo, diventa concime. In alternativa, nelle zone rurali, è possibile creare una concimaia, ovvero uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio di raccolta tradizionale si avvale del porta a porta, per mezzo di sacchi o contenitori personali presso il domicilio dell'utente, seguendo un calendario di raccolta predisposto dal gestore. Da gennaio 2023 è possibile conferire il rifiuto indifferenziato in Centro di Raccolta, per mezzo di un contenitore dotato di calotta con serratura elettronica ad apertura comandata tramite tessera personalizzata o App "lamiadifferenziata"; il conferimento sarà conteggiato come n. 1 svuotamento da 40 litri se il Comune è in regime di Tariffa Puntuale.

17. SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui al punto 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore.

E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO

18. PREMESSA

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

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

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con la frequenza minima (Standard Minimi Prestazionali) stabilita dal programma delle

attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro **tre (3) giorni** dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i **sei (6) giorni** successivi.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro **tre (3) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto **entro venti (20) giorni** dalla richiesta.

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.

Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

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

23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 42.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 42.

Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Ai sensi dell'art. 29 del Testo unico della qualità ARERA (TQRIF), il gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione, senza oneri aggiuntivi, per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

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 può prevedere un numero di ritiri annuali inferiori.

Qualora implementato un sistema di tariffazione puntuale può inoltre essere previsto un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro; non sono comunque previsti costi a carico degli 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.

I dettagli per ogni Comune (modalità, regole, costi e frequenze del servizio) sono consultabili sul sito internet del gestore (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Servizi su richiesta', selezionando 'Ritiro ingombranti').

25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio tramite servizio telefonico, e-mail, posta, sportello fisico o sportello online. I contatti del gestore sono consultabili all'art. 43 del presente documento.

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 riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio. Il tempo di intervento è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo: **con sopralluogo** il tempo di intervento è pari a **dieci (10) giorni**.

26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

In caso di rottura delle attrezzature per la raccolta domiciliare, i kit standard fino a 120 litri di capacità possono essere ritirati dall'utente presso il centro di raccolta del proprio Comune. Per volumetrie maggiori l'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico o app dedicate al servizio, richiedendo la consegna a domicilio. I contatti del gestore sono consultabili all'art. 43 del presente documento.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a **dieci (10) giorni**, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di riparazione, ovvero della sostituzione. Il tempo di riparazione è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo: **con sopralluogo** il tempo di intervento è pari a **quindici (15) giorni**.

27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore 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 garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** (si veda **Allegato C** del presente documento) da cui sia possibile evincere, per

ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADE

Il gestore dello spazzamento strade predispone **un programma delle attività di spazzamento** (si veda **Allegato C** del presente documento) da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il gestore dello spazzamento delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento** 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 delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di spazzamento, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, 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.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata.

29. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore ai sensi del paragrafo 22.

Il servizio è garantito per le seguenti casistiche:

- 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.

In caso di richieste di intervento di cui al punto 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.

SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Ai sensi dell'art. 6 del Testo unico della qualità ARERA (TQRIF), 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. Nelle gestioni in tariffazione puntuale il termine delle richieste di attivazione può essere più stringente, d'accordo con l'Ente territorialmente competente.

Nei comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese la richiesta di attivazione deve essere presentata entro **trenta (30) giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* (www.geovest.it – in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Modulistica'), inviandolo al gestore a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico o *online* (i contatti del gestore sono consultabili all'art. 43 del presente documento). Il gestore rende disponibile agli utenti, anche attraverso il proprio sito internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, agli sconti, riduzioni e agevolazioni usufruibili.

Il Gestore è tenuto a formulare entro 30 giorni o entro altro termine previsto dal Regolamento Comunale, 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 contratto e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARIFFA, l'attivazione del servizio.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, la dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via *e-mail* o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore ed il Comune rendono

disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

I Comuni di Argelato e Castel Maggiore o i soggetti da questi individuati per la ricezione della dichiarazione, sono tenuti a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste di attivazione del servizio, secondo le modalità previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

VARIAZIONE E CESSAZIONE

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

La richiesta di variazione e di cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento Comunale e comunque non oltre novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* se presente, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla *home page* del sito internet del gestore (www.geovest.it – in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Modulistica') e disponibile presso gli sportelli fisici.

Il Gestore garantisce un 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 e la data di invio della risposta scritta.

Il Gestore 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 TARIFFA la variazione o cessazione del servizio.

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è

intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, 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.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

I Comuni di Argelato e Castel Maggiore o i soggetti da questi individuati per la ricezione della dichiarazione, sono tenuti a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, secondo le modalità previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, 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.

31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il Comune che, in qualità di gestore delle tariffe, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurandone la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente.

32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore 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. 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 dalla presente carta della Qualità.

L'utente può inviare segnalazioni attraverso il sito del gestore (www.geovest.it – in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Segnalazioni e Reclami' compilando il form selezionando 'Contattaci') o tramite apposito modulo cartaceo presso lo sportello utenti.

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 entro di norma **cinque (5) giorni lavorativi** dal ricevimento, affinché il gestore competente provveda a dare risposta direttamente all'utente. 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.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta i termini del procedimento

saranno sospesi fino al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Il gestore è tenuto a inviare una risposta motivata all'utente entro **trenta (30) giorni** lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta di informazioni o della richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Il gestore 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:

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

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi comuni:

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

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

- 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;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

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.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato 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, secondo le modalità previste dal Regolamento Comunale.

Per i reclami, è messo a disposizione dell'utente un modulo in formato editabile per presentare il proprio reclamo. Il modulo è scaricabile nella medesima sezione del sito selezionando la provincia ed il comune di appartenenza e contiene 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.

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 sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

Le istanze, debitamente compilate, dovranno essere inviate, nei tempi previsti e con le modalità definite come previsto dal Regolamento Comunale ed inviato attraverso i canali riportati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

33. CONTATTO CON L'UTENTE

Servizio fisico e on line

Il gestore mette 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 (www.geovest.it – in calce alla pagina web selezionando 'Sportello online' oppure direttamente su www.rifiutapp.com).

In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, è possibile altresì prevedere in aggiunta o in alternativa allo sportello *online* l'apertura di sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *on line*.

Sul sito del gestore l'utente può inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, 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.

Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli eventuali sportelli fisici presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.

Nel caso di apertura di sportelli fisici, Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa, misurati in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

- tempo medio giornaliero di attesa: **30 minuti**;
- tempo massimo giornaliero di attesa: **1 ora**.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

L'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli fisici presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche sono indicati nell'**Allegato A** del presente documento; eventuali modifiche o aggiornamenti saranno indicati sul sito internet del gestore.

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione della tassa, le modalità di contatto sono consultabili

nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Servizio telefonico

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa allo sportello telefonico (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: **4 minuti**;
- tempo massimo di attesa: **6 minuti**.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Il gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore tramite il numero verde **800.276650**, gratuito anche da cellulare. Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari indicati dal gestore, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico - ove presente - o l'operatore fisico forniscono all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Il gestore riceve e svolge pratiche via posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il numero telefonico e l'orario di apertura degli sportelli telefonici sono indicati nell'**Allegato B** del presente documento.

Eventuali modifiche o aggiornamenti saranno indicati sul sito internet del gestore.

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione della tassa, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

TERMINE PER IL PAGAMENTO

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

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. Tale termine deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in una unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

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

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore, i termini di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita e mette a disposizione i seguenti canali 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.

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.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro 30 giorni solari dalla ricezione.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore le modalità e gli strumenti di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

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

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore garantisce 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.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Ai sensi dell'art. 21 della legge n. 633 del 1972, le spese di emissione della fattura e dei conseguenti adempimenti e formalità ivi incluse le spese di spedizione non devono essere addebitate all'utente a nessun titolo.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore la periodicità di riscossione è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

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

La 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.

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

L'utente può avanzare la richiesta direttamente a uno sportello fisico oppure compilando apposita modulistica disponibile sul sito del gestore (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Modulistica', scaricando il pdf 'Richiesta rateizzazione') da restituire correttamente compilata attraverso i canali di contatto riportati all'art. 43 del presente documento.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore la modalità di rateizzazione dei pagamenti è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

MODALITÀ E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

L'utente può avanzare la richiesta direttamente a uno sportello fisico oppure compilando apposita modulistica disponibile sul sito del gestore (www.geovest.it, in 'Scegli il tuo Comune', alla sezione 'Modulistica', scaricando il pdf 'Richiesta rimborso') da restituire correttamente compilata attraverso i canali di contatto riportati all'art. 43 del presente documento. La segnalazione genera l'obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento. La risposta motivata scritta del gestore a una richiesta scritta dell'utente deve avvenire entro **60 giorni lavorativi**.

In caso di tariffazione puntuale la restituzione (accredito) degli importi pagati in eccesso deve avvenire entro 50 giorni dalla data di comunicazione mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie oppure tramite bonifico in caso di Clienti con domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito o ancora mediante compensazione nella bolletta successiva in caso di importi inferiori a € 20,00. Previo specifico accordo con l'utente il gestore potrà procedere alla compensazione nella bolletta successiva anche per il caso di importi superiori a € 20,00.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore le modalità ed i tempi di rettifica degli importi non dovuti sono consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

In caso di omesso o parziale pagamento, trascorsi inutilmente **30 giorni** dalla data di scadenza riportata nel documento di riscossione inviato all'utente, il Gestore attua sistemi di sollecito bonari, anche tramite posta ordinaria, messaggi telefonici o posta elettronica o qualsiasi altro strumento volto a promuovere l'adempimento spontaneo.

In caso di mancato adempimento spontaneo, il Gestore notifica atto di contestazione, quale atto di costituzione in mora, mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata.

Qualora l'utente non provveda al pagamento entro il termine indicato nell'atto di contestazione, il Gestore attiva le procedure di recupero del credito nei modi di legge.

In tutte le fasi di recupero del credito (sollecito, atto di contestazione in mora, fase esecutiva ecc.) il gestore addebiterà all'utente interessi, spese e oneri sostenuti secondo quanto disciplinato nel regolamento comunale deliberato.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore la competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- istituisce un portale internet al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità e ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- informa gli utenti, tramite appositi spazi in bolletta, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

- **Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva puntuale (Comuni di Anzola dell'Emilia, Calderara di Reno, Crevalcore, Finale Emilia, Nonantola, Ravarino, Sala Bolognese, San Giovanni in Persiceto e Sant'Agata Bolognese)**

Il documento di riscossione o eventuali prospetti informativi allegati riportano, in modo chiaro e comprensibile, le seguenti informazioni:

- indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;
- dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché il codice univoco identificativo del contratto;
- indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello fisico presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni;
- periodo di riferimento del documento di riscossione;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, di reclami e/o di richieste di rettifica relativi all'importo addebitato e al pagamento nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- riferimenti ove l'utente possa scaricare o consultare la Carta della Qualità;
- dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato, distintamente per ogni utenza soggetta a tariffazione, con indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;
- scadenze e importo di ogni rata;
- indicazione delle prestazioni incluse nel servizio minimo e degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti;
- importo e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;
- indicazione distinta degli importi relativi ad imposte, tributi o addizionali, nonché delle eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto dovuto per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con la normativa vigente;
- riferimenti degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata;

- elenco delle modalità di pagamento ammesse;
- situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile;
- ove risultino importi ancora dovuti, le procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento, nonché le informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comuni di Argelato e Castel Maggiore)**

Per i Comuni di Argelato e Castel Maggiore le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal gestore per diverse finalità principali:

- rilevazione della soddisfazione degli utenti, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- registrazione e rendicontazione secondo quanto previsto dal contratto di servizio e dal Testo unico della qualità ARERA (TQRIF) attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sottoindicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

L'indennizzo deve essere erogato all'utente entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **61°** al **120°** giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **120°** giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione. Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta ad applicazione di penalità come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

STANDARD	VALORE LIMITE
Igienicità del servizio	Programma differenziato per Comune
Verifica	Entro 3 giorni
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni

Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuati	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuati per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore	Entro 48 ore
Tempo di attesa agli sportelli fisici	
Medio	30 minuti
Massimo	1 ora
Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici	
Medio	4 minuti
Massimo	6 minuti

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano nel caso in cui il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti sia il Comune.

43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Geovest srl:

Sede legale: Via dell'Oasi 373 - località Beni Comunali - 40014 Crevalcore (Bo)

Sito web: www.geovest.it

Numero verde: 800.276650

geovest@pec.aitec.it

Comuni di Argelato e Castel Maggiore:

Le informazioni di contatto sono indicate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR):

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse:

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

44. GLOSSARIO

Agenzia d'ambito: ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

Attivazione

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 (ARERA)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Carta della qualità:

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.

Categoria di utenza

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di raccolta o (stazione ecologica)

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche,

nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio

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.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contenitore sovra-riempito

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

D.M. 20 aprile 2017

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.M. 26 maggio 2016

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante *“Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani”*.

D.P.R. 158/99

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di consegna

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

- 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

- 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

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Decreto legislativo 116/20

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

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i..

Decreto-legge 41/21

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

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

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.

Ecomobile

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani.

Ente di governo dell'Ambito

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

Ente territorialmente competente

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

L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

Gestore

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

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

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

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorni: giorni lavorativi

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione.

Interruzione del servizio

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13

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

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2

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 Pronto Intervento

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

Prestazione

Si intende, 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.

Raccolta differenziata

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

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto

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 l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Richiesta di attivazione del servizio

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

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

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 o RU

I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

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

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 dei rifiuti urbani

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 (Call center)

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.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico

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

La piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

TARI

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).

Tariffazione puntuale

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.

Tariffa corrispettiva

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: *“i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

TCP

Tariffa corrispettiva puntuale.

Tempo di recupero

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR

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.

TQRIF

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza

L'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variatione del servizio

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.

ALLEGATO A. SPORTELLI UTENTI

Sportello	Indirizzo	Contatti	Giorni	Orario
SEDE di Crevalcore	Via dell'Oasi, 373 Località Beni Comunali 40014 Crevalcore (BO)	Numero Verde 800276650 Ufficio Tariffa 051/6804089	lunedì mercoledì venerdì	8.45 - 12.45
			martedì giovedì	8.45 - 12.45 14.00 - 16.30
Anzola dell'Emilia	Via XXV Aprile, 23/D 40011 Anzola dell'Emilia (BO)	Tel. 051733036	giovedì	14.30 - 17.30
			sabato	8.30 - 12.30
Calderara di Reno	Piazza 2 Agosto 40012 Calderara di Reno (BO)	Tel. 051722585	lunedì mercoledì	8.30 - 13.00
			venerdì	8.30 - 13.00 (solo a richiesta)
Crevalcore	Viale Amendola, 236 40014 Crevalcore (BO)	Tel. 0516800660	martedì sabato	8.30 - 12.30
			giovedì	14.30 - 17.30
Finale Emilia	P.zza Verdi, 5 41034 Finale Emilia (MO)	Tel. 053590971	lunedì mercoledì	8.30 - 13.00
			venerdì	8.30 - 13.00 (solo a richiesta)
Nonantola	Via Vittorio Veneto, 23/1 41015 Nonantola (MO)	Tel. 059544709	martedì	14.30 - 17.00
			giovedì sabato	8.30 - 12.30
Ravarino	c/o Municipio Via Roma 173 41017 Ravarino (MO)	Tel. 059800849	martedì	8.30 - 12.30
			giovedì	14.30 - 17.30
Sala Bolognese	Via Dondarini, 2/A 40010 Sala Bolognese (BO)	Tel. 3394664151	martedì	8.30 - 12.30
			venerdì	8.30 - 13.00
San Giovanni in Persiceto	Via Muzzinello, 11/A 40017 San Giovanni in Persiceto (BO)	Tel. 0519596417	lunedì mercoledì venerdì	8.30 - 13.00
Sant'Agata Bolognese	Via 2 Agosto 1980, 39 40019 Sant'Agata Bolognese (BO)	Tel. 051956634	martedì	14.30 - 17.00
			giovedì	8.30 - 12.30

ALLEGATO B. NUMERO VERDE

Numero	Giorni	Orario
Numero Verde 800276650	lunedì mercoledì venerdì	8.45 - 12.45
	martedì giovedì	8.45 - 12.45 14.00 - 16.30
	sabato (solo per segnalare mancate raccolte)	8.45 - 12.45

ALLEGATO C. MAPPATURA DEI CONTENITORI DI RACCOLTA STRADALE E DI PROSSIMITÀ E PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

La **Mappatura dei contenitori stradali** è consultabile sul sito del gestore, selezionando il Comune di interesse, alla sezione 'Servizi di raccolta e pulizia'.

Per consultare il **Programma delle attività di raccolta domiciliare** sul sito del gestore, selezionando il Comune di interesse, è disponibile in formato digitale il Calendario di raccolta. Il Calendario di ogni Comune contiene l'elenco delle vie e dei civici, la relativa suddivisione in zone e i giorni delle singole raccolte. Sul Calendario è inoltre possibile consultare regole e informazioni sul servizio. Il servizio di raccolta domiciliare avviene indicativamente nella fascia oraria 6:00 - 22:00.

Come **Programma delle attività di raccolta stradale** il gestore prevede le seguenti frequenze:

- 1) **Organico**: bidoni carrellati da 240 o 660 litri. Lo svuotamento è bisettimanale nei centri abitati, settimanale nella zona forese e zona industriale, indicativamente nella fascia oraria 6:00 - 22:00.
- 2) **Vetro/Lattine**: campane da 2000 a 3500 litri o carrellati di prossimità da 360 litri. Lo svuotamento è quindicinale per le campane, settimanale per i carrellati, indicativamente nella fascia oraria 6:00 - 22:00.
- 3) **Olio alimentare esausto**: bidoni carrellati da 240 litri per la raccolta di bottiglie (chiuse) contenenti olio. Lo svuotamento è mensile, indicativamente nella fascia oraria 6:00 - 22:00.
- 4) **Pannolini e presidi sanitari**: bidoni carrellati da 360 litri, chiusi con serratura. Le condizioni per usufruire del servizio sono verificabili tramite Numero Verde, sportello utenti o sito nella sezione "Servizi su richiesta" del Comune di interesse. Per il ritiro della chiave rivolgersi al Centro di Raccolta del proprio Comune. Lo svuotamento è bisettimanale, indicativamente nella fascia oraria 6:00 - 22:00.
- 5) **Abiti usati**: oltre ai centri di raccolta l'utenza può conferire abiti usati (in buono stato) negli appositi contenitori stradali. Lo svuotamento è quindicinale, indicativamente nella fascia oraria 6:00 - 22:00.

Il **Programma delle attività di spazzamento** di ogni Comune è consultabile sul sito del gestore, selezionando il Comune di interesse, alla sezione 'Servizi di raccolta e pulizia'.

COMUNE DI ARGELATO								
Indirizzo web di riferimento								
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://www.trasparenzatarit.it/trasparenzatarit/?COMUNE=A392						
art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016	Link all'Informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679	https://www.comune.argelato.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=1009&idArea=6597&idCat=1136&ID=1432&TipoElemento=categoria						
GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI								
CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA								
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto					
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	sportello@comune.argelato.bo.it					
	Numero verde	SI	in attivazione					
	Altro recapito telefonico	SI	051/6634633- 051/6634682					
	Posta ordinaria	SI	Comune di Argelato - Ufficio Tributi - TARI - Via Argelato, 4 - 40050 Argelato (BO)					
	Email	SI	sportello@comune.argelato.bo.it					
	PEC	SI	comune.argelato@pec.renogailliera.it					
			Sportello fisico					
			Via F.lli Cervi 3 Argelato					
			su appuntamento					
			https://www.comune.argelato.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=1009&idArea=1134&idCat=10141&ID=1155&TipoElemento=categoria					
MODALITA' DI PRELIEVO		Tari tributo presuntiva						
MODALITA' DI DISCOSSIONE		Comune						
ATTI APPROVATI		(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)						
Regolamento comunale		Deliberazione Consiglio Comunale n. 22 del 22/07/2020 - Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti https://www.comune.argelato.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=1009&idArea=6597&idCat=6617&ID=8848&TipoElemento=categoria						
Delibera di approvazione tariffe		Deliberazione Consiglio Comunale n. 18 del 25/05/2022 - Approvazione tariffe della Tassa sui rifiuti anno 2022 https://www.comune.argelato.bo.it/servizi/Menu/dinamica.aspx?idSezione=1009&idArea=6597&idCat=6617&ID=8848&TipoElemento=categoria						
TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO								
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione	Tempistica				
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	Presentazione dichiarazione TARI/richesta attivazione del servizio	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	Modello dichiarazione utenze domestiche - Modello dichiarazione utenze non domestiche. La modulistica si trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI: https://shorturl.at/jh39	Link a cui recuperare la modulistica	Termini presentazione istanza			
			Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti: https://shorturl.at/owDL9					
			Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P. TARI Ufficio Sportello			Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	30 gg	
					Non esiste modulistica compilabile online, ma il contribuente può stampare il modulo di iscrizione alla Tassa rifiuti che trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI. Il modulo compilato può essere inoltrato alla pec del Comune. https://shorturl.at/jh39	Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione L'iscrizione alla Tassa Rifiuti viene attivata entro 30 gg dalla presentazione della dichiarazione. Nel caso in cui la dichiarazione sia stata inviata alla pec del Comune, al contribuente viene comunicato immediatamente il numero di protocollo con cui è stata acquisita la sua dichiarazione. Nel caso in cui la dichiarazione viene presentata direttamente allo sportello, viene rilasciata dall'operatore di sportello la ricevuta di presentazione della dichiarazione. Il Comune comunica la data a partire dalla quale è dovuta la TARI e il calcolo del tributo con il primo avviso TARI inviato al contribuente	
			Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti. https://www.trasparenzatarit.it/trasparenzatarit/?COMUNE=A392					
			Art. 10, 11 e 12 TQRIF	Variazione o cessazione TARI	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	Modello dichiarazione utenze domestiche - Modello dichiarazione utenze non domestiche. La modulistica si trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI: https://shorturl.at/jh39	Link a cui recuperare la modulistica	Termini presentazione istanza
						Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti: https://shorturl.at/owDL9		
						Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P. TARI Ufficio Sportello		
								Non esiste modulistica compilabile online, ma il contribuente può stampare il modulo di iscrizione alla Tassa rifiuti che trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI. Il modulo compilato può essere inoltrato alla pec del Comune: https://shorturl.at/aszE6
Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti. https://www.trasparenzatarit.it/trasparenzatarit/?COMUNE=A392								

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI					
Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio	Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente	Modalità di presentazione		Tempo di risposta all'istanza entro giorni
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	Reclami scritti	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	Modulo Reclami. La modulistica si trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI	Link a cui recuperare la modulistica	Nel caso in cui il reclamo sia stato inviato alla pec del Comune, al contribuente viene comunicato immediatamente il numero di protocollo con cui è stato acquisito. Nel caso in cui il reclamo viene presentata direttamente allo sportello, viene rilasciata dall'operatore di sportello la ricevuta di presentazione della dichiarazione. Il Comune invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.
			https://shorturl.at/jsh39		
			Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti:	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			https://www.trasparenzatarati.it/trasparenzatarati/?COMUNE=A392		
			Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P. Ufficio Sportello TARI		
Non esiste modulistica compilabile online, ma il contribuente può stampare il modulo di iscrizione alla Tassa rifiuti che trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI. Il modulo compilato può essere inoltrato alla pec del Comune	Link in cui la modulistica è compilabile online				
https://shorturl.at/hvG28					
Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti. https://www.trasparenzatarati.it/trasparenzatarati/?COMUNE=A392					
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	Richieste scritte di informazioni	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	La modulistica si trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI:	Link a cui recuperare la modulistica	Nel caso in cui il reclamo sia stato inviato alla pec del Comune, al contribuente viene comunicato immediatamente il numero di protocollo con cui è stato acquisito. Nel caso in cui il reclamo viene presentata direttamente allo sportello, viene rilasciata dall'operatore di sportello la ricevuta di presentazione della dichiarazione. Il Comune invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.
			https://shorturl.at/jsh39		
			Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti:	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			https://www.trasparenzatarati.it/trasparenzatarati/?COMUNE=A392		
			Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P. Ufficio Sportello TARI		
Non esiste modulistica compilabile online, ma il contribuente può stampare il modulo di iscrizione alla Tassa rifiuti che trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI. Il modulo compilato può essere inoltrato alla pec del Comune:	Link in cui la modulistica è compilabile online				
https://shorturl.at/jsh39					
Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti: https://www.trasparenzatarati.it/trasparenzatarati/?COMUNE=A392					
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	Rettifica degli importi addebitati	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifiche; e) l'elenco della documentazione allegata	La modulistica si trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI	Link a cui recuperare la modulistica	Nel caso in cui il reclamo sia stato inviato alla pec del Comune, al contribuente viene comunicato immediatamente il numero di protocollo con cui è stato acquisito. Nel caso in cui il reclamo viene presentata direttamente allo sportello, viene rilasciata dall'operatore di sportello la ricevuta di presentazione della dichiarazione. Il Comune invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 30 gg lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.
			https://shorturl.at/jsh39		
			Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			https://www.trasparenzatarati.it/trasparenzatarati/?COMUNE=A392		
			Ufficio Relazioni con il pubblico U.R.P. Ufficio Sportello TARI		
Non esiste modulistica compilabile online, ma il contribuente può stampare il modulo di iscrizione alla Tassa rifiuti che trova sul sito del Comune, nella pagina dedicata alla TARI. Il modulo compilato può essere inoltrato alla pec del Comune:	Link in cui la modulistica è compilabile online				
https://shorturl.at/jsh39					
Portale Trasparenza per la Gestione Rifiuti: https://www.trasparenzatarati.it/trasparenzatarati/?COMUNE=A392					
TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio			
	Art. 24 TQRIF	Modalità e strumenti di pagamento	mod. F24 e PagoPa		
	Art. 23 TQRIF	Termini di pagamento	30		
	Art. 26 TQRIF	Periodicità di riscossione	semestrale - possibilità di pagare in 2 RATE o in UNA RATA UNICA		
TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio			
	Art. 27 TQRIF	Modalità rateizzazione	Il Comune non recepisce l'art. 27 del TQRIF, la rateizzazione dell'avviso bonario non è contemplata dalla disciplina TARI recata dalla legge 147/2013		Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione
		Importo minimo della rata €	gli importi minimi previsti in caso di rateizzazione sono disciplinati dal Regolamento comunale		
	Art. 28 TQRIF	Rettifica degli importi non dovuti	Viene applicato il Regolamento TARI secondo il quale il maggiore importo versato dal contribuente, viene rimborsato o compensato a seguito di presentazione da parte del contribuente di istanza di rimborso nella quale viene richiesta la modalità di rimborso che si preferisce		Link a cui recuperare le informazioni in merito
			180 (termini previsti dalla normativa)	Tempo previsto per la rettifica in giorni	

COMUNE DI CASTELMAGGIORE

Indirizzo web di riferimento		
art. 3 TITR	Link alla pagina trasparenza rifiuti	https://shorturl.at/cpvB6
art. 13 del	Link all'informativa sulla tutela dei dati	https://shorturl.at/efouE

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA

Riferimento Carta Qualità/TQR IF	Modalità accesso	(Selezionare se presente)	Contatto	
Art. 6, 19 e 20 TQRIF	Sportello on line	SI	https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=C204	
	Numero verde	NO		
	Altro recapito telefonico	SI	051/6386769	
	Posta ordinaria		Ufficio Tributi via Matteotti n. 10 - 40013 Castel Maggiore	
	Email		entrate@comune.castel-maggiore.bo.it	
	PEC		comune.castelmaggiore@pec.renogalliera.it	
	Sportello fisico			
	Sede		Ufficio Tributi via Matteotti n. 10 - 40013 Castel Maggiore	
	Accesso tramite appuntamento		SI	
	Giorni apertura e orario		https://shorturl.at/LOVY1	

MODALITA' DI PRELIEVO	Tari tributo presuntiva
------------------------------	-------------------------

MODALITA' DI RISCOSSIONE	Direttamente in capo al Comune
---------------------------------	--------------------------------

ATTI APPROVATI	(riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione)
Regolamento comunale	https://shorturl.at/cpvB6
Delibera di approvazione tariffe	https://shorturl.at/cpvB6

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Riferiment	Servizio	Contenuto minimo	Modalità di presentazione		Tempistica
Art. 6, 7 e 8 TQRIF	Presentazione dichiarazione TARI/richesta attivazione del servizio	a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio	https://shorturl.at/chmq3	Link a cui recuperare la modulistica	Termini presentazione istanza:
			C/O URP E UFFICIO TRIBUTI VIA MATTEOTTI N. 10 - 40013 CASTEL MAGGIORE	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	ENTRO 30GG DAL POSSESSO DELL' IMMOBILE
			https://shorturl.at/chmq3	Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di attivazione 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELL' ISTANZA
Art. 10, 11 e 12 TQRIF	Variazione o cessazione TARI	a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione	https://shorturl.at/chmq3	Link a cui recuperare la modulistica	Termini presentazione istanza
			C/O URP E UFFICIO TRIBUTI VIA MATTEOTTI N. 10 - 40013 CASTEL MAGGIORE	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	ENTRO 30GG DALLA VARIAZIONE O DAL RILASCIO DELL' IMMOBILI
			https://shorturl.at/chmq3	Link in cui la modulistica è compilabile online	Risposta all'istanza di variazione o cessazione 30 GG DALLA PRESENTAZIONE DELL' ISTANZA

TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADEBITATI					
Riferimento	Servizio	Contenuto minimo della risposta	Modalità di presentazione	Tempo di risposta all'istanza entro giorni	
Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF	Reclami scritti	a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata.	https://shorturl.at/gmpCO	Link a cui recuperare la modulistica	30 giorni
			C/O URP E UFFICIO TRIBUTI VIA MATTEOTTI N. 10 - 40013 CASTEL MAGGIORE	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			https://shorturl.at/chmq3	Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 15 e 18 TQRIF	Richieste scritte di informazioni	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore.	https://shorturl.at/kyR02	Link a cui recuperare la modulistica	30 giorni
			C/O URP E UFFICIO TRIBUTI VIA MATTEOTTI N. 10 - 40013 CASTEL MAGGIORE	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			https://shorturl.at/chmq3	Link in cui la modulistica è compilabile online	
Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF	Rettifica degli importi addebitati	a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata	https://shorturl.at/ozB57	Link a cui recuperare la modulistica	60 giorni
			C/O URP E UFFICIO TRIBUTI VIA MATTEOTTI N. 10 - 40013 CASTEL MAGGIORE	Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo	
			https://shorturl.at/chmq3	Link in cui la modulistica è compilabile online	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
	Art. 24 TQRIF	Modalità e strumenti di pagamento	F24 E PAGOPA	
	Art. 23 TQRIF	Termini di pagamento	20	
	Art. 26 TQRIF	Periodicità di riscossione	annuale	

TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Riferimento Carta Qualità/TQRIF	Servizio		
	Art. 27 TQRIF	Modalità rateizzazione	https://shorturl.at/ghopw	Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione
		Importo minimo della rata €	100	
	Art. 28 TQRIF	Rettifica degli importi non dovuti	https://shorturl.at/CTU79	Link a cui recuperare le informazioni in merito
Termini previsti dal Regolamento comunale			Tempo previsto per la rettifica in giorni	