



**AZIENDA S.E.S.A S.p.A.
ESTE – (PD)**

COMUNE DI CASTAGNARO (VR)

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

In vigore dal 01/01/2023

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE.....	4
1.1.OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ.....	4
1.2.PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	5
1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	5
COMUNE DI CASTAGNARO.....	5
1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO	5
Azienda S.E.S.A. S.p.A. quale prestatore d’opera per conto del Comune di Castagnaro.....	5
SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
2.1.EGUAGLIANZA.....	7
2.2.IMPARZIALITÀ.....	7
2.3.CONTINUITÀ.....	7
2.4.PARTECIPAZIONE	8
2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA	8
2.6.CORTESIA	8
2.7.CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI	8
2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	9
2.9.PRIVACY.....	9
2.10. TRASPARENZA.....	9
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	11
3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – Prestatore d’opera S.E.S.A. S.p.A.....	11
3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO E PULIZIA CADITOIE E VARIE – Prestatore d’opera S.E.S.A. S.p.A.....	11
3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE COMUNE DI CASTAGNARO.....	12
SEZIONE 4 - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	11
4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	16
4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI).....	16
4.3 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO.....	17
SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	19
5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL’UTENZA TARI.....	19
5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL’UTENZA TARI	19
5.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI.....	20

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI	21
5.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	21
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO.....	22
6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI.....	22
6.2 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI.	22
6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO.....	23
6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	23
6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO	23

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

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

La Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità:

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

Inoltre:

- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

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

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

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

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

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

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI CASTAGNARO

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per Aree. La gestione della TARI rientra nelle competenze dell'Area Finanziaria - ufficio tributi, mentre della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" si occupa l'Area Tecnica – ufficio ecologia.

b) Servizi erogati

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

c) Certificazioni e Sistema Qualità

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

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO

Azienda S.E.S.A. S.p.A. di Este quale prestatore d'opera per conto del Comune di Castagnaro.

a) Chi siamo

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

L'ufficio ecologia del Comune si occupa della gestione della raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento dei rifiuti mediante affidamento all'Azienda S.E.S.A. S.p.A. che, nello specifico, svolge attività di:

- raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento della frazione umida;
- raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento delle frazioni di rifiuto recuperabile (quali carta e cartone, contenitori liquidi in plastica, verde pubblico e privato, vetro, lattine e contenitori metallici per alimenti e bevande);
- raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento di rifiuti urbani e rifiuti ingombranti;
- raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento di rifiuti urbani pericolosi (quali pile, farmaci e "T" e "F");

- raccolta, trasporto e conferimento con onere di smaltimento di rifiuti urbani abbandonati (compresi quelli pericolosi), siringhe e carogne di animali;
- servizio di gestione isola ecologica con fornitura container, personale e con onere di smaltimento dei rifiuti raccolti.

b) Servizi erogati

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

1. il servizio di raccolta e di trasporto delle frazioni – riciclabili e non - di rifiuti urbani, divisi nelle loro frazioni (secco riciclabile e non, organico, verde, ecc.);
2. servizio di raccolta di imballaggi celluloseici “porta a porta” per grandi utenti;
3. servizio di raccolta a chiamata dei rifiuti urbani ingombranti (ad es., RAEE, mobilio, oggetto metallici e altri oggetti non conferibili mediante il servizio di raccolta porta a porta);
4. servizio di raccolta “rifiuti” urbani presso i cimiteri;
5. servizio di raccolta rifiuti domestici pericolosi (ad es. pile scariche e farmaci scaduti o inutilizzati);
6. servizio di raccolta su richiesta dedicata di pannolini e pannolini;
7. servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti mercatali e pulizia dell'area;
8. servizio di raccolta dei rifiuti prodotti in occasione di fiere, manifestazioni, feste e sagre comunali, previa richiesta dell'Amministrazione Comunale;
9. svuotamento e manutenzione dei cestini portarifiuti posizionati sul territorio comunale e pulizia delle aree circostanti;
10. servizio di raccolta e trasporto di rifiuti di qualunque natura abbandonati da ignoti su suolo pubblico, a seguito di segnalazione degli Uffici Comunali competenti;
11. servizio di gestione dell'isola ecologica sita in Menà, Viale Europa;
12. servizio di spazzamento di suolo pubblico o privato, adibito ad uso pubblico, nonché pulizia di pozzetti e caditoie pubbliche (anche con trattamento anti zanzare).

c) Certificazioni e Sistema Qualità

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

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

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

SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA

I gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

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

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

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

A tale scopo ogni gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

2.2. IMPARZIALITÀ

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

A tale scopo i gestori garantiscono nella quantificazione delle tariffe il rispetto di criteri oggettivi e non discriminati, secondo i principi di equità e legalità, nell'applicazione delle normative vigenti in materia.

2.3. CONTINUITÀ

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

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore.

2.4. PARTECIPAZIONE

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

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6. CORTESIA

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

2.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione

nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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

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

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

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

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

2.9. PRIVACY

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

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

2.10. TRASPARENZA

I gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema

di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) emanato da ARERA.

Tutte le informazioni relative alla TARI sono evidenziate nella home page del sito istituzionale www.comunedicastagnaro.it – Servizi del Comune – Trasparenza rifiuti - Arera

SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – Prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A.

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

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

I sistemi principali sono:

- raccolta domiciliare (detta "porta a porta") della frazione secca riciclabile e non, della frazione umida e della frazione verde;
- raccolta domiciliare (detta porta a porta) imballaggi cellulosici per grandi utenti;
- raccolta a chiamata rifiuti ingombranti e/o durevoli (RAEE, mobilio, oggetti metallici, altri oggetti non conferibili mediante il servizio di raccolta domiciliare);
- asporto rifiuti dai cimiteri cittadini;
- raccolta pile scariche tramite conferimento dell'utenza in appositi contenitori;
- raccolta farmaci scaduti o inutilizzati tramite conferimento dell'utenza in appositi contenitori;
- raccolta dedicata di pannolini e pannoloni;
- raccolta e pulizia rifiuti mercatali (mercati di Castagnaro e Menà) ed aree circostanti;
- servizio di raccolta in occasione di fiere e manifestazioni;
- servizio di svuotamento dei cestini pubblici e pulizia delle aree circostanti;
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico;
- trasporto rifiuti urbani agli impianti di smaltimento, stoccaggio, trattamento e/o recupero;
- pesatura di tutti i tipi di rifiuto e dei materiali raccolti in modo indifferenziato presso l'impianto di smaltimento, trattamento o recupero.

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

3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO E PULIZIA CADITOIE E VARIE – Prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A.

Il prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A. effettua la pulizia di suolo pubblico e ad uso pubblico (strade, piazze, marciapiedi, slarghi, portici (ad esclusione di giardini, verde pubblico ed in genere superfici senza pavimentazione rigida).

I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti di organizzazione interna dell'Ente.

Il servizio prevede principalmente:

- spazzamento meccanizzato;
- svuotamento dei cestini;
- raccolta foglie;

- pulizia pozzetti e caditoie di Castagnaro e Menà;
- conformemente alle direttive Ulss, trattamento contro le zanzare e zanzara tigre dei pozzetti, caditoie, parchi, scuole, area laghetto, scuola materna di Menà, parco pubblico retro Poste, fossati nei centri abitati.

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

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

- accesso diretto all'ufficio tributi (secondo gli orari di apertura al pubblico, pubblicati sul sito istituzionale);
- tramite email a: tributi@comunedicastagnaro.it ;
- tramite pec: castagnaro.vr@cert.ip-veneto.net;
- tramite contatto diretto al numero telefonico dell'ufficio tributi 0442.682812

dove l'utente può trovare:

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

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

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

Nel sito web www.comunedicastagnaro.it – Trasparenza Rifiuti - ARERA sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, **SCHEMA I**.

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

- attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);

- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- data di invio è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- data di ricevimento è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto Legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n. 116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

- Decreto Legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

4.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

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

Lo schema di appartenenza è stato **individuato dal Consiglio di Bacino Verona Sud con la Delibera n. 9 del 23/05/2022** sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Castagnaro
il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:
Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i gestori si impegnano a rispettare.

4.2 OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

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

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

Obblighi di servizio telefonico	Sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Sì

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

- Servizio telefonico: 0442.682812, a cui l'utente può rivolgersi sia da telefono fisso che da mobile;
- Sportello fisico: previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato a Castagnaro, presso la sede comunale in via Dante Alighieri, 210, i giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito www.comunedicastagnaro.it.

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

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

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Sì
Obblighi in materia di disservizi	Sì
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (servizio effettuato in modalità PaP, "porta a porta")	No, per servizio P.a.P.
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Sì

Per i servizi di raccolta e spazzamento il prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione un **Servizio telefonico al n. 800/316270**, numero verde gratuito, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi e prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la prima consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché l'eventuale successiva riparazione/sostituzione delle stesse.

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

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

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

Il calendario è consultabile sul sito www.sesaeste.it e sul sito del Comune di Castagnaro: www.comunedicastagnaro.it – Servizi del comune - Trasparenza rifiuti – ARERA

Il prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A. ha predisposto sulla base delle indicazioni contenute nel Contratto di servizio un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito www.comunedicastagnaro.it – Servizi del comune - Trasparenza rifiuti – ARERA.

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

- Pec: castagnaro.vr@cert.ip-veneto.net (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- Posta ordinaria: *Via Dante Alighieri, 210 – 37043 – Castagnaro (VR)*
- Sportello fisico: *Via Dante Alighieri, 210* – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comunedicastagnaro.it. Per eventuale appuntamento chiamare il numero 0442.682812.

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

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

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

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

5.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

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

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

- Pec: castagnaro.vr@cert.ip-veneto.net (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- Posta ordinaria: *Via Dante Alighieri, 210 – 37043 – Castagnaro (VR)*
- Sportello fisico: *Via Dante Alighieri, 210* – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito www.comunedicastagnaro.it. Per eventuale appuntamento chiamare il numero 0442.682812.

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

variazione/cessazione.

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.²

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

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

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

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito www.comunedicastagnaro.it il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

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

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

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è: pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è: pari a sessanta (60) giorni lavorativi

² In deroga a quanto disposto dal presente paragrafo, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

5.4 INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

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

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

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

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

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

Il termine di scadenza per il pagamento della prima rata (o del pagamento in un'unica soluzione) è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

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

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

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

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

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato mediante:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- compensazione anche con altri tributi secondo quanto stabilito dal Regolamento delle entrate comunali;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia maggiore a € 50 e sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale pari a 120 giorni lavorativi.

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

6.1 MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** (bidone da 120 lt; biopattumiere da 20, bidone/cassetta vetro da 50 lt) **e dei sacchi** per le utenze domestiche e non domestiche deve essere richiesta dall'utente contestualmente all'attivazione dell'utenza TARI o dopo l'avvenuta attivazione del servizio, con le stesse modalità per l'attivazione dell'utenza stessa. La consegna per le utenze domestiche verrà successivamente effettuata direttamente all'interessato, se possibile contestualmente alla richiesta di attivazione della utenza della TARI oppure in un momento successivo previo accordo telefonico o scritto con l'ufficio competente.

La **consegna dei contenitori nuovi o aggiuntivi** (bidoni carrellati da 120 o 240 lt.), per le utenze non domestiche deve essere richiesta dall'utente dopo l'avvenuta attivazione del servizio.

La consegna verrà successivamente effettuata dal personale operativo presso il prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A. all'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione.

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

Raccolta ingombranti

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

Viene garantito almeno un ritiro al mese per numero limitato di utenze con particolari caratteristiche individuate dal Comune di Castagnaro.

I rifiuti ingombranti dovranno essere disposti negli spazi antistanti il domicilio dell'utenza domestica.

A titolo esplicativo, la raccolta riguarderà le seguenti categorie merceologiche:

- RAEE: rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (frigoriferi, congelatori, televisori, computer, lavatrici e lavastoviglie, condizionatori, ecc.);
- mobilio (divani, poltrone e sedie, armadi, materassi, ecc.);
- oggetti metallici;
- altri oggetti non conferibili mediante il servizio di raccolta porta a porta.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico al numero verde

800/316270, attivo Lun. – Ven. 9.00 – 12.00; 15.00 – 18.00.

Il Comune di Castagnaro dispone di n. 1 isola ecologica (ecocentro) sita in Menà Viale Europa. Il prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A. assicura la presenza di una persona addetta alla custodia, in orario da definire, per un numero minimo di 11 ore alla settimana secondo il seguente calendario:
Lunedì: 13.00/17.00; Mercoledì: 13.00/17.00; Sabato: 8.00/12.00.

6.3 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Il prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A. mette a disposizione sul sito www.sesaeste.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta rifiuti e spazzamento.

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

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

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

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al prestatore d'opera S.E.S.A. S.p.A., a mezzo posta, all'indirizzo di posta elettronica info@sesaeste.it - sportello@sesaeste.it, o tramite servizio telefonico al numero verde 800/316270.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

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

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

- a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b. cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
- c. cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel calendario dei servizi è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

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