



Comune di Segni (RM)

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI



SOMMARIO

Sezione 1: Introduzione	3
1.1 Premessa.....	3
1.2 Normativa di riferimento	4
Sezione 2: I gestori del servizio	5
2.1 MINERVA S.C.A.R.L.	5
2.2 Il Comune	6
Sezione 3: principi fondamentali	7
Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale	9
4.1 Raccolte domiciliari	9
4.2 Spazzamento strade	11
4.3 Gestione dei centri di raccolta comunale	12
4.4 Raccolta rifiuti su chiamata	12
Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"	13
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	14
6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi	15
6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI	17
6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo	21

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

Il **Comune di Segni** assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (in seguito Carta della qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**
- Attività di **raccolta e trasporto**
- Attività di **spazzamento e lavaggio delle strade**

Il **Comune di Segni** è il gestore dell'attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**.

La società **Minerva s.c.a.r.l.** è il gestore dell'attività di **raccolta e trasporto** e **dell'attività di spazzamento** (manuale e meccanico) **e del lavaggio delle strade**.

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dai **siti web** istituzionali del Comune di Segni (www.comune.segni.rm.it) e della società Minerva s.c.a.r.l. (www.minervambiente.it).

1.2 Normativa di riferimento

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - del 31/10/2019, n.444/2019, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
 - del 18/0/2022, n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Con la Carta dei Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, è chiesto alla cittadinanza di:

- usare sempre i cestini porta carta stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma prenotare il servizio di ritiro al call center nr. 800714090. In alternativa portarli ai Centri di Raccolta;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta per lo spazzamento delle strade;
- effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili;
- conferire i rifiuti al servizio pubblico negli appositi contenitori stradali per la raccolta o conferirli, ove possibile, ai Centri di Raccolta;
- esporre nelle immediate vicinanze del proprio numero civico i contenitori o i sacchi della raccolta “porta a porta” nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l’acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.).

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 MINERVA S.C.A.R.L.

MINERVA scarl è una società consortile a responsabilità limitata a capitale interamente pubblico, costituita dai comuni di Colferro, Labico, Genazzano, Carpineto Romano, Nemi, Gavignano, Gorga, Segni e Capranica Prenestina con sede legale in Colferro (RM), Via Tiziano 8, soggetta alla disciplina prevista per il modello cosiddetto in house providing.

Minerva, nell'ambito della propria corporate governance, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La scelta di adozione del Modello si ritiene possa costituire, insieme al Codice Etico e ad altri elementi della governance societaria, un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di Minerva affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente adottino comportamenti corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

Minerva si impegna costantemente, nell'ottica del rispetto dell'ambiente, a raggiungere ed a mantenere l'efficienza e l'efficacia nel modo di operare in ogni settore di competenza. La mission dell'azienda è offrire soluzioni il più efficaci possibili a qualsiasi problema di gestione ambientale.

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte dei Comuni Consorziati di Minerva si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei Cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale;
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti all'Azienda per consentire la massima trasparenza;
- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi;
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dell'Utenza.



Sede legale	Via Tiziano 8, Colleferro (RM), 00034
Numero verde	800 714090
Numero verde H24	800 714099
E-mail	info@minervambiente.it
PEC	consorzioiminerava@legalmail.it
Sito web	www.minervambiente.it

2.2 Il Comune



Sede Comunale e sportello principale	Via Umberto I n.99, 00037, Comune di Segni (RM)
Sede di Sacriporto	Via della Mola, 00037, Comune di Segni (RM)
Telefono	0697262232
E-mail	tributi@comune.segni.rm.it
PEC	comune.segni@pec.it
Sito web	www.comune.segni.rm.it/
Trasparenza rifiuti	https://segnitransparenzarifiuti.it/

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO



	SEDE PRINCIPALE	SEDE SACRIPORTO
Martedì	16:00 – 17:00	09:00 – 12:00
Giovedì	10:00 – 12:00	15:30 – 17:00

Sezione 3: principi fondamentali

EGUAGLIANZA

I Gestori si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti; nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica; si impegnano a prestare una particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali più deboli;

IMPARZIALITÀ

I Gestori adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune di Segni è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti i gestori garantiscono la partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio: il Cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami in modo semplice e diretto;

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di Segni garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e

valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Segni si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

1. continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
2. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

TUTELA DELLA PRIVACY

Minerva si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito "GDPR").

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere 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 consentite dalla normativa privacy. Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all'art. 6 lett. b – c del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo sia legale che contrattuale e in mancanza non potrà essere effettuato il servizio. 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: Amministrazione Finanziaria, 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 a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati personali degli utenti saranno conservati per non oltre 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale.

Agli utenti spettano i seguenti diritti:

- chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (Art.15 GDPR) e la rettifica (Art. 16 GDPR) o la cancellazione (Art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18 GDPR);
- di opporsi al loro trattamento (Art. 21 GDPR), oltre al diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR);
- di proporre reclamo al Garante della Privacy

Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

Il Comune di Segni sta perfezionando su tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

I rifiuti di norma devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale.

Le filiere contemplate con tale modalità sono:

- carta
- vetro
- plastica
- organico
- indifferenziato

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, distribuito agli utenti e pubblicato sul sito istituzionale www.minervambiente.it/website/index.php/comuni/segni e nell'APP: **Junker**

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada dopo le ore 21 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 5 del giorno di raccolta e ritirati entro la sera del giorno stesso.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro.

La distribuzione dei kit è in capo al Gestore del servizio e la fornitura degli stessi viene effettuata nel centro di raccolta.

4.1 Raccolte domiciliari

4.1.1 Scarti alimentari e organici

Cosa sono: avanzi di cucina, scarti di frutta e verdura, gusci di uova, pane secco, fondi di caffè e filtri di tè, piccole ossa, gusci di cozze, tovaglioli e fazzoletti di carta, fiori recisi, ceneri spente dei caminetti, ecc. Non conferire: pannolini e pannoloni, assorbenti, stracci sporchi, mozziconi di sigaretta, capsule caffè, metalli, plastica, vetro e tutto ciò che non è di origine vegetale e animale.

4.1.2 Carta e cartone

Cosa sono: imballaggi in cartone ondulato e cartoncino, giornali, riviste, libri, sacchetti in carta per gli alimenti, fogli di carta, contenitori in Tetra-Pak, fascette in cartoncino di prodotti come conserve e bevande, confezioni di prodotti come detersivi, scatole dei medicinali, ecc.

Non conferire: carta sporca, tovaglioli e fazzoletti sporchi, carta oleata, carta da forno, carta plastificata.

4.1.3 Imballaggi in plastica

Cosa sono: bottiglie e flaconi in plastica, vaschette, pellicole in plastica, piatti e bicchieri in plastica usa e getta, vasetti per lo yogurt, confezioni sagomate, buste e confezioni degli snack, polistirolo, ecc..

Non conferire: tutto ciò che non è imballaggio anche se in plastica, come i giochi dei bambini, materiale sanitario (siringhe, sacche mediche, ecc.), contenitori etichettati "T" o "F" (tossici o infiammabili).

4.1.4 Imballaggi in metallo

Cosa sono: lattine per bevande, scatolette per alimenti, fogli e vaschette di alluminio, barattoli in acciaio, bombolette spray non tossiche, tappi a corona, coperchi e tubetti. Non conferire: oggetti in metallo composti da più materiali.

4.1.5 Secco residuo non riciclabile

Cos'è: pannolini e pannoloni, assorbenti igienici, gomma, cd, polvere, accendini, bigiotteria, stracci sporchi, cocci, materiali accoppiati, carta accoppiata (es. oleata, carta forno), lamette, appendiabiti, plastica non avente funzione di imballaggio, ecc. Non conferire: i rifiuti che possono essere riciclati. Lampadine a risparmio, neon, piccoli Raee.

4.1.6 Ingombranti e grandi RAEE (la sigla RAEE individua tutti i Rifiuti da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica)

Cosa sono: poltrone, divani, materassi, mobili vecchi; televisori, frigoriferi ed elettrodomestici in genere. Come vengono raccolti: gli oggetti di grandi dimensioni o le apparecchiature elettriche o elettroniche possono essere consegnati su prenotazione contattando il Numero Verde 800714090. In alternativa è possibile consegnarli durante le giornate ecologiche che si svolgono periodicamente, nonché presso gli ecocentri consortili ove presenti.

4.1.7 Pannolini e pannoloni

È possibile conferire i pannolini, pannoloni e le traverse igieniche il giorno di raccolta del Secco residuo. Per necessità è possibile richiedere un servizio aggiuntivo contattando il Numero Verde 800714090.

4.1.8 Compostaggio domestico

I cittadini provvisti di un giardino possono aderire alla campagna di compostaggio domestico iscrivendosi all'Albo dei Compostatori.

Per iscriversi al servizio è possibile dichiarare il tipo di compostiera che si intende utilizzare. Si può, in alternativa, richiedere una compostiera contattando il Numero Verde 800714090.

Junker App

I cittadini possono utilizzare l'applicazione Junker, disponibile su Android ed Apple, che riconosce con un solo clic ciò che si sta gettando dicendo come fare secondo la normativa del territorio.

Come funziona: scansionando il codice a barre del prodotto o dell'imballaggio, Junker lo riconosce grazie ad un database interno di oltre 1 milione e mezzo di prodotti e ne indica la scomposizione nelle materie prime e i bidoni a cui sono destinati. Un database 'in progress' che viene aggiornato quotidianamente anche grazie al contributo degli utenti: se il prodotto scansionato non viene riconosciuto, l'utente può trasmettere alla app la foto del prodotto e ricevere la risposta in tempo reale, mentre la referenza viene aggiunta a quelle esistenti. Uno strumento collaborativo perfettamente in linea con la filosofia delle smart cities.

JUNKER è a disposizione gratuitamente per tutti, e dà anche la possibilità alle amministrazioni di comunicare direttamente molte altre informazioni: ubicazione dei punti di raccolta, percorsi, calendari del porta a porta, indicazioni per i rifiuti speciali.

Si riporta la frequenza del servizio di raccolta erogato nel territorio comunale.

RACCOLTA	FREQUENZA	
	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
RUR (Secco Indifferenziato)	Settimanale	Settimanale
Umido (Forsu)	Trisettimanale	Trisettimanale
Vetro e Lattine	Settimanale	Bisettimanale
Carta e Cartone	Settimanale	Bisettimanale
Imballaggi in Plastica	Settimanale	Settimanale
Pannolini (su richiesta)	Settimanale	-

4.2 Spazzamento strade

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio teso a garantire costante decoro, secondo le seguenti attività, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- pulizia strade;
- svuotamento cestini getta carte;
- lavaggio pensiline;
- lavaggio portici e strade;
- pulizia e lavaggio sottopassaggi;
- estirpazione erbe nascenti (interstizi);
- pulizia caditoie stradali.

4.3 Gestione dei centri di raccolta comunale

Nei Centri Comunali di Raccolta (cosiddette Isole Ecologiche), è possibile conferire rifiuti differenziati, nel pieno rispetto dell'ambiente, se si osservano regole precise. Personale di Minerva, opportunamente formato, fornisce agli utenti del Centro di Raccolta, informazioni sulle regole di conferimento ed indicazioni specifiche anche sulle operazioni di scarico, che sono effettuate direttamente dall'utente. Nel Centro Comunale di Raccolta si possono conferire le seguenti categorie di rifiuti: carta e cartone, legno non trattato, vetro, metalli e materiali ferrosi, plastica, umido organico, materiali ingombranti e beni durevoli, rifiuti elettrici ed elettronici di provenienza domestica (monitor, radio, tastiere, frigoriferi, lavatrici ecc.), materiali inerti (derivati da piccole manutenzioni domestiche effettuate direttamente dal conduttore della civile abitazione), residui da sfalci e potature (raggruppati in fascine di piccole dimensioni), oli commestibili di provenienza domestica, pneumatici di provenienza domestica (senza parti metalliche), accumulatori al piombo, pile e batterie di provenienza domestica, medicinali scaduti, etc..

I soggetti conferitori sono tenuti a:

- conferire esclusivamente i materiali ammessi;
- conferire i materiali già suddivisi per tipologie ossia differenziati all'origine;
- ridurre all'origine i volumi degli imballaggi;
- attenersi alle indicazioni del personale preposto nonché quelle riportate dalla segnaletica;
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

È vietato l'abbandono di rifiuti fuori e/o in prossimità dei Centri Comunali di raccolta. Si ricorda che in generale l'art. 192, comma 1, del D.Lgs. 152/2006 vieta l'abbandono e il deposito incontrollati di rifiuti sul suolo e nel suolo.

L'accesso al Centro di Raccolta Intercomunale è consentito ai soli utenti dei Comuni per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal territorio. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

Gli orari di apertura sono visibili al seguente link:

www.minervambiente.it/website/index.php/comuni/segni.

4.4 Raccolta rifiuti su chiamata

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario.
- **Ritiro a domicilio:** previa prenotazione al **numero verde 800 714090**.

Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Segni nello **Schema I**.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- A.** il **Comune di Segni** in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
1. **all'attivazione, variazione o cessazione del servizio**
 2. **ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI**
 3. **alle richieste di rettifica degli importi addebitati**
 4. **ai punti di contatto con l'utente** quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico
 5. **alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;**
- B.** **Minerva s.c.a.r.l.** in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
1. **ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza** (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
 2. **al ritiro dei rifiuti su chiamata**
 3. **agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare**
 4. **alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade**
 5. **alla sicurezza del servizio**

6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente

<https://segni.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/reclami-tari/>

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web

<https://segni.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/reclami-tari/>

modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le **richieste di cessazione** del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, 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 producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, 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 variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06³ devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso il **centro di raccolta** negli orari di apertura.

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

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio 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.

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo:

<https://segni.trasparenzarifiuti.it/sl/invio-reclami/>

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 obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- 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.

³ Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

Risposta del gestore

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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale e aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO		
	SEDE PRINCIPALE	SEDE SACRIPORTO
Martedì	16:00 – 17:00	09:00 – 12:00
Giovedì	10:00 – 12:00	15:30 – 17:00

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Segni, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivo il numero 0697262232 cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

Minerva s.c.a.r.l., gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800.714099** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

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

Termine per il pagamento

Il termine di **scadenza per il pagamento** è fissato dal regolamento Comunale oppure da delibera degli organi competenti; gli stessi fissano la data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in una unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

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

Modalità e strumenti di pagamento

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

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.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale⁴, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione che andranno di volta in volta valutate sulla base delle disposizioni adottate dagli organi comunali.

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.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

⁴ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, 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.

consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

La società Minerva s.c.a.r.l. garantisce all'utente il **ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio** con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

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

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

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

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito www.minervambiente.it/website/index.php/comuni/segni sono reperibili i **calendari dei servizi di raccolta domiciliare** con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta.

Il programma dei servizi è inoltre consultabile grazie all'APP gratuita [Junker](#).

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

RECLAMI DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Nel caso in cui avvengano dei disservizi, i cittadini li possono segnalare, come i reclami, contattando il **numero verde 800714090** che invierà la segnalazione all'azienda per la presa in carico e per la risoluzione tempestiva del disservizio. Gli utenti possono inoltre segnalare comportamenti che non corrispondono ai principi ed alle finalità enunciate dalla carta dei servizi, inviando il proprio reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo che si trova sul sito internet www.minervambiente.it nei seguenti modi:

- per email: info@minervambiente.it per fax: 06 86356950
- per posta o consegnandolo a mano all'indirizzo di Via Tiziano 8, Colleferro (RM),00034

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, Minerva si impegna a dare risposta al cittadino relativamente a quanto segnalato, indicando l'esito degli accertamenti effettuati nonché i tempi ed i modi per la soluzione delle irregolarità segnalate. Il modulo per i reclami può essere reperito:

https://www.minervambiente.it/website/images/pdf/SEGNALAZIONI_RECLAMI.pdf

oppure nella segreteria dell'azienda in Via Tiziano 8, Colleferro (RM)

GLOSSARIO



Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

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

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

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 (in seguito Comune) 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico

finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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;

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;

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

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, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

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;

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.