

COMUNE DI VESCOVANA



Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani

Schema regolatorio 1

In vigore dal 01/01/2023

Conforme al "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF), approvato da ARERA con delibera 15/2022

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 VECOVANA	5
1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO	5
Appaltatrice - Azienda S.E.S.A. S.p.A.	5
SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
2.1.EGUAGLIANZA.....	6
2.2.IMPARZIALITÀ.....	7
2.3.CONTINUITÀ.....	7
2.4.PARTECIPAZIONE	7
2.5.EFFICIENZA ED EFFICACIA	8
2.6.CORTESIA	8
2.7.CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	8
2.8.SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	8
2.9.PRIVACY.....	8
2.10. TRASPARENZA.....	9
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	10
3.1.SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – APPALTATRICE S.E.S.A. S.p.A.....	10
3.2.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO -APPALTATRICE Azienda S.e.s.a. S.p.a.....	10
3.3.GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI - GESTORE COMUNE DI VESCOVANA	10
4.1.POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	11
4.2.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI	12
4.3.OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO.....	12
SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	14
5.1.MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI	14
5.2.MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI	15
5.3.RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI	15
5.4.INOLTRO ALL'APPALTATRICE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO	

SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI	16
5.5.MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	16
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO	16
6.1.MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI	16
6.2.SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI .	16
6.3.RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA, SPAZZAMENTO	17
6.4.INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	17
6.5.CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO	17

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 Vescovana**, 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 2022-2025 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.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dai siti internet del Comune e

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.

dell'Appaltatrice.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

COMUNE DI VECOVANA

a) Chi siamo

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della TARI si occupa il settore amm.vo contabile competente per il servizio tributi ed il settore tecnico per la gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" attraverso gara d'appalto affidata alla ditta S.E.S.A. S.p.A.;

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

Appaltatrice - Azienda S.E.S.A. S.p.A.

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.

Il Comune è strutturato per settori, della gestione della raccolta, trasporto e avvio a smaltimento/recupero/riciclo e "preparazione al riutilizzo" dei rifiuti si occupa l'Area Tecnica mediante affidamento – a seguito di aggiudicazione dell'appalto per procedura aperta - all'Azienda S.E.S.A. SPA del SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI E ASSIMILATI ED ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA.

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 dei rifiuti urbani con il sistema di conferimento del tipo "porta a porta" differenziato per ciascuna delle frazioni merceologiche di rifiuto;
2. servizio di trasporto, recupero a smaltimento dei rifiuti urbani;
3. il servizio di spazzamento di aree ad uso pubblico e lavaggio strade, parcheggi, piazze, slarghi.

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/

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

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 del Comune di Vescovana 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.

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 meteorologiche 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 titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività 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.

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

3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI – APPALTATRICE 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 Vescovana è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità. I sistemi principali sono:

- a) raccolta porta a porta;
- b) raccolta porta a porta a chiamata di altri rifiuti (ingombranti, RAEE, oli alimentari e minerali esausti di provenienza domestica, toner esausti, ecc.);
- c) n. 6 ecocentri mobili nel corso dell'anno secondo calendario;

Nel sito web www.comune.vescovana.pd.it sono indicate le modalità specifiche adottate per la raccolta dei rifiuti, il calendario delle raccolte rifiuti, le tariffe deliberate e le scadenze.

3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DI AREE AD USO PUBBLICO - APPALTATRICE Azienda S.e.s.a. S.p.a.

L'Appaltatrice effettua attività di spazzamento di aree ad uso pubblico e lavaggio strade.

Sono oggetto di questo specifico servizio le seguenti operazioni:

- spazzamento di suolo pubblico o privato adibito ad uso pubblico su strade/marciapiedi/parcheggi/piazze/slarghi/portici, ad esclusione di giardini, verde pubblico e superfici senza pavimentazione rigida;
- svuotamento dei cestini, degli altri specifici contenitori per pile, T/F e medicinali scaduti o avariati, degli altri contenitori di raccolta piccoli RAEE o toner esausti e dei cestini deiezioni canine;
- carico non sfuso e trasporto di rifiuti derivanti da operazioni di spazzamento strade e piazze e piazze nonché da raccolta rifiuti abbandonati – comprese siringhe –in parchi, giardini, e in altri spazi pubblici o ad uso pubblico, sia per operazioni di frequenza continuativa, sia se in occasione di mercati/fiere/feste popolari/sagre ecc (qualora richiesto dal Comune, anche posizionamento di idonei contenitori per il conferimento dei rifiuti durante tutta la durata delle manifestazioni).

Il servizio di spazzamento di aree ad uso pubblico viene svolto all'occorrenza, con elevato livello di programmazione del Comune.

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

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 anche mediante sportelli dedicati preferibilmente previo appuntamento da concordare telefonicamente oltre al numero telefonico 0425 450018 al quale il contribuente può richiedere e/o comunicare:

- 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.
- Segnalazioni di disservizio relativamente alla raccolta rifiuti;

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati dei contribuenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei pagamenti con le relative attività legate al recupero degli eventuali insoluti,
- eventuali adempimenti e/o adeguamenti normativi.

Nel sito web www.comune.vescovana.pd.it sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre è scaricabile tutta la modulistica e il calendario per la raccolta dei rifiuti.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

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 con Delibera n. 14 del 30.04.2022 nel quadrante I “Livello qualitativo minimo” .

Per il Comune di Vescovana 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 della Tari e del rapporto con gli utenti, sulla base del posizionamento individuato dallo SCHEMA I 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	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	NO
Obblighi di servizio telefonico	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI

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

- Servizio telefonico: 0425-450018 a cui l'utente può rivolgersi per tutte le informazioni relative alla gestione della TARI (sia da telefono fisso che da mobile).
- Sportello fisico: 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 preferibilmente previo appuntamento telefonico. Lo sportello fisico è situato a **Vescovana** presso il **Municipio situato in Via Roma 32**. I giorni e gli orari di apertura sono consultabili sul sito www.comune.vescovana.pd.it alla sezione "orari apertura uffici comunali" presente sulla home page.

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

L'Appaltatrice dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Comune di Vescovana, 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	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (N. VERDE 800.428.722 mail info@sesaeste.it citati in calendario)	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato

Obblighi di servizio telefonico	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Obblighi in materia di disservizi	SI
Predisposizione di una mappatura dell'area di raccolta porta a porta che copre l'intero territorio comunale, mentre non sono previste tipologia di raccolta di prossimità	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto, come da calendario annuale	SI
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 dell'area di raccolta stradale.	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. Il servizio viene svolto dall'Appaltatrice S.E.S.A. S.p.a. su richiesta del Comune	SI
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	SI

Per i servizi di **raccolta e trasporto rifiuti** l'Appaltatrice **S.E.S.A. S.p.A.** mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800.428.722** numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, 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.

Per i servizi di **spazzamento e lavaggio strade** l'Appaltatrice mette a disposizione:

- Servizio telefonico: **800.428.722**, a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. L'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, segnalare situazioni di necessità circa la pulizia e spazzamento di strade e aree pubbliche.

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;
- e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Per le eventuali informazioni relative ad agevolazioni tariffarie quali ad esempio il

compostaggio domestico potranno essere richieste al Comune di Vescovana .

L'Appaltatrice 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 www.comune.vescovana.pd.it

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Comune di Vescovana risponde al numero telefonico 0425-450018 referente ufficio tecnico e/o a numero verde 800.428.722 messo a disposizione dalla ditta SESA spa.

A titolo esemplificativo e non esaustivo il servizio può essere richiesto per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità o creino pericolo;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

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.comune.vescovana.pd.it

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

- Pec: vescovana.pd@cert.ip-veneto.net
- Mail ordinaria: segreteria@comune.vescovana.pd.it
- Posta ordinaria: Comune di Vescovana Via Roma 32 - Vescovana 35040 (Pd)
- Sportello fisico: nei giorni e agli orari di apertura che sono indicati sul sito www.comune.vescovana.pd.it alla sezione "Uffici Comunali". È preferibile prendere appuntamento chiamando il numero telefonico 0425 450018.

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.

5.2. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI

La richiesta di variazione e di cessazione 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.comune.vescovana.pd.it

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

- Pec: vescovana.pd@cert.ip-veneto.net
- Mail ordinaria: segreteria@comune.vescovana.pd.it
- Posta ordinaria: Comune di Vescovana Via Roma 32 - Vescovana 35040 (Pd)
- Sportello fisico: nei giorni e agli orari di apertura che sono indicati sul sito www.comune.vescovana.pd.it alla sezione "Uffici Comunali". È preferibile prendere appuntamento chiamando il numero telefonico 0425 450018

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.

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

Le richieste di reclamo ovvero la richiesta di rettifica in autotutela degli importi addebitati in bolletta o in provvedimenti di accertamento, possono essere richiesti inviando una richiesta scritta al Comune di Vescovana mediante uno dei seguenti canali:

- Pec: vescovana.pd@cert.ip-veneto.net
- Mail ordinaria: segreteria@comune.vescovana.pd.it
- Posta ordinaria: Comune di Vescovana Via Roma 32 - Vescovana 35040 (Pd)
- Sportello fisico: nei giorni e agli orari di apertura che sono indicati sul sito www.comune.vescovana.pd.it alla sezione "Uffici Comunali". È preferibile prendere appuntamento chiamando il numero telefonico 0425 450018

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 di rettifica degli importi addebitati.

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 ALL'APPALTATRICE 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 all'Appaltatrice 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.

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.

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

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 vetro, bidone e bidoncino organico) e **dei sacchi secco e plastica** 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 dei contenitori nuovi o aggiuntivi** (bidoni da 240 lt, carrellato 1100 Lt) per le utenze non domestiche, deve essere richiesta dall'utente dopo l'avvenuta attivazione del servizio inviando mail a segreteria@comune.vescovana.pd.it o effettuando la richiesta fisicamente presso il settore Tecnico, e sarà effettuata dal personale del Settore Tecnico.

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

Raccolta "altri rifiuti su chiamata"

L'Appaltatrice S.E.S.A. S.p.A. assicura all'utente il servizio di ritiro "altri rifiuti su chiamata", da intendersi quali tutti quei rifiuti RSU ed RSA, riconoscibili da necessità occasionali di conferimento, anche ingombranti, che per le loro caratteristiche, dimensioni, voluminosità ovvero per disposizione del Comune, non possono essere conferiti e/o non sono conferibili agli altri servizi ordinari (ad es., RAEE e rifiuti non pericolosi di provenienza domestica, oli

alimentari esausti provenienti da attività domestiche e non domestiche, oli minerali esausti di provenienza domestica, toner esausti raccolti da utenze domestiche e non domestiche, batterie esauste da autotrazione di provenienza domestica, pneumatici usurati di provenienza domestica, farmaci scaduti raccolti dalle utenze domestiche e non domestiche).

Viene garantito almeno un ritiro bimestrale secondo calendarizzazione prestabilita di concerto con il Comune di Vescovana con limite di 2-3 mc. per ciascun ritiro entro, comunque, un peso massimo di 30 kg.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite appuntamento telefonico al numero verde 800.428.722.

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

L'Appaltatrice 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare 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.

L'Appaltatrice 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 all'Appaltatrice S.E.S.A. S.p.A., a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

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 meteorologiche 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 all'Appaltatrice, 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.