



CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI

IN ATTUAZIONE DELLA DELIBERAZIONE ARERA N. 15/2022/R/RIF DEL 18/01/2022
E DEI CONTENUTI PREVISTI DAL TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA
QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI (TQRIF)

COMUNE DI VALERA FRATTA (LO)

- SCHEMA REGOLATORIO 1 -



PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.
- Servizi Igiene Ambientale -

SOMMARIO

| | |
|---|----------|
| 1. PREMESSA | 1 |
| 2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE | 1 |
| 2.1 Personale | 2 |
| 2.2 Parco Mezzi | 2 |
| 2.3 Rapporto con l'utenza | 2 |
| 3. PRINCIPI FONDAMENTALI | 2 |
| 3.1 Uguaglianza | 2 |
| 3.2 Imparzialità | 3 |
| 3.3 Continuità - Disservizi | 3 |
| 3.4 Partecipazione | 3 |
| 3.5 Efficienza ed efficacia | 3 |
| 3.6 Cortesia | 3 |
| 3.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi | 3 |
| 3.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute | 3 |
| 3.9 <i>Privacy</i> | 4 |
| 4. SERVIZI EROGATI | 4 |
| 4.1 La Raccolta dei Rifiuti | 4 |
| 4.2 Il Centro di Raccolta Comunale | 5 |
| 4.3 La Pulizia del Territorio | 6 |
| 4.3.1 Lo Spazzamento | 6 |
| 5. INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO | 7 |
| 5.1 Accesso alle informazioni | 7 |
| 6. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO | 8 |
| 7. VALIDITA' DELLA CARTA | 8 |

1. PREMESSA

La Carta di qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto Gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei cittadini-utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei cittadini-utenti e delle relative modalità di tutela. La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale europea e nazionale e la Delibera ARERA del 15/2022/R/Rid dell’8 gennaio 2022 (TQRIF) che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche e private ad uso pubblico. Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato in data 09/11/2018 tra la scrivente e l’Unione composta anche dal Comune di Valera Fratta.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il presente documento descrive tutte le procedure di qualità tecnica e contrattuale che il Gestore applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite secondo quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/Rif garantendo standard di qualità migliorativi.

All’interno del Comune di Valera Fratta, la gestione dei servizi oggetto del presente documento è affidata alla Società PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l. - Via F.lli Cervi, 62/64 – 27010 – SIZIANO (PV) – CF/P.IVA: 01165010180.

La Società è un’azienda di consolidata esperienza nel settore dell’igiene urbana, nata nei primi anni ’60 dal fondatore Pizzamiglio Andrea, si occupa dei servizi nel massimo rispetto delle vigenti normative in materia ambientale.

La lunga esperienza gestionale maturata sul campo, consente di fornire ai nostri clienti, sia pubblici che privati, un servizio completo della gestione del rifiuto, dall’origine fino alle fasi successive di recupero e/o smaltimento finale.

L’azienda, negli anni di attività ha maturato importanti esperienze e competenze nell’espletamento dei servizi di igiene urbana, grazie alle gestioni effettuate in realtà diversificate.

Per l’esecuzione dei servizi richiesti, l’azienda è regolarmente iscritta all’Albo Nazionale Gestori Ambientali (Sezione della Lombardia) al n° MI3308.

Inoltre, serietà ed efficienza hanno consentito l’ottenimento delle principali Certificazioni del settore:

- ✓ Certificazione sulla Qualità della Serie UNI EN ISO 9001:2008
- ✓ Certificazione Ambientale ISO 14001:2004
- ✓ Certificazione sul Sistema di Gestione per la Sicurezza ISO 45001:2018

L’Impresa ha sede in Siziano (Pv) ed opera principalmente nei paesi limitrofi, siti nelle province di Pavia, Lodi e Milano, per un bacino d’utenza complessivo superiore a 40.000 abitanti.

Inoltre, la scrivente dispone e mette a disposizione dell’Amministrazione comunale di un impianto di stoccaggio e smaltimento autorizzato dalla Provincia di Pavia, costituito da un’area di mq 4.000 circa, coperta al 50%, nel quale sono svolte le seguenti operazioni:

- Conferimento previa preventiva pesatura;
- Messa in riserva, cernita e successivo avvio al recupero e/o smaltimento dei materiali;
- Stoccaggio autorizzato dal Centro di Coordinamento RAEE.

Eventuali ulteriori informazioni, sono disponibili sul sito www.pizzamiglioserviziambientali.it

2.1 Personale

Attualmente la scrivente dispone di una forza lavoro pari a 30 unità suddivise in autisti e operai raccoglitori. Tutto il personale è altamente qualificato ed è sottoposto annualmente a Corsi di formazione specifici come previsto dalla normativa vigente.

2.2 Parco Mezzi

Attualmente, la flotta aziendale è composta da circa 30 veicoli (autocompattatori, veicoli satellite di piccole e medie dimensioni, spazzatrici, autocarri dotati di cassa gru e autospurgo) adibiti alla raccolta dei rifiuti. Inoltre, coerentemente alla *mission* aziendale, l'azienda è costantemente impegnata al rinnovo ciclico del proprio parco mezzi, a tal proposito si specifica che l'intero parco mezzi è costituito da mezzi motorizzati con propulsori con standard EURO 5, EURO 6 ed IBRIDI.

Per l'esecuzione dei servizi richiesti, considerate le caratteristiche urbanistiche e morfologiche del territorio, si specifica che verranno utilizzati automezzi di idonee dimensioni al fine di non creare disagi e intralci alla viabilità. Tutti i veicoli e le attrezzature rispondono alle vigenti norme in materia di sicurezza.

Inoltre, al fine di verificare la corretta esecuzione dei servizi, tutti i veicoli in servizio sono dotati di **sistema di localizzazione e tracciabilità GPS**, al fine di individuare e tracciare ogni singolo spostamento del mezzo. Ciò permetterà di conoscere adeguatamente i movimenti dei veicoli e quindi lo svolgimento corretto del servizio.

2.3 Gestione rapporto con l'utenza

Gli utenti possono esporre reclami e richiedere informazioni secondo le seguenti modalità:

- Chiamando il n° verde 800 067 340 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:30 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00 ed il Sabato dalle 08:30 alle 12:00;
- Utilizzando il format presente sul sito www.pizzamiglioserviziambientali.it;
- Inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica info@pizzamiglioandreasrl.it;
- Mandando una PEC all'indirizzo pizzamiglioserviziambientali@pec.it;

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi.

3.1 Uguaglianza

Il Gestore si impegna 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 alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

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.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Il Gestore si impegna 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.



3.2 Imparzialità

Il Gestore ha 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.

3.3 Continuità - Disservizi

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore del servizio rifiuti 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 (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore.

3.4 Partecipazione

Il Gestore garantisce 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.

3.5 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.

3.6 Cortesia

Il Gestore garantisce 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, e a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

3.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

3.8 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 e aspettative degli utenti.

Il Gestore del servizio rifiuti 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. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce inoltre, 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.

3.9 Privacy

Il Gestore 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". 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, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice *privacy*. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché, eventualmente, in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

4. SERVIZI EROGATI

4.1 La raccolta dei rifiuti

Ai fini della qualità del servizio il Gestore si impegna a migliorare continuamente in vantaggio economico ed ambientale le modalità di erogazione dell'intera rete del servizio. Particolare attenzione sarà rivolta verso l'innovazione tecnologica nel settore della gestione dei rifiuti nel rispetto di quanto previsto dall'economia circolare e della normativa europea e nazionale. Il Gestore dei servizi nelle sue funzioni opera per la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e delle dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il Gestore assume come regola inderogabile nella propria attività. Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata e il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale. I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e dell'accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e dal Regolamento comunale di gestione dei rifiuti urbani. Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Corpo Forestale, Compagnia barracellare, N.O.E dei Carabinieri, ecc.).

Si rinvia al Regolamento dei rifiuti urbani per i servizi resi, le tipologie di rifiuti raccolti e le modalità di raccolta (porta a porta o stradale). La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo/calendario consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di conferimento dei rifiuti. È fatto obbligo a ogni utente di conferire i rifiuti secondo quanto indicato nell'apposito modulo rispettando criteri tali da evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.



Attualmente, i servizi attivi sul territorio di Valera Fratta sono i seguenti:

| TIPOLOGIA RIFIUTO | MODALITÀ RACCOLTA E FREQUENZA DI RITIRO | MODALITA' DI ESPOSIZIONE DEL RIFIUTO |
|--|--|---|
| Indifferenziato | Porta a porta Settimanale (Mercoledì) | Sacchi trasparenti |
| Umido | Porta a porta Bisettimanale (Martedì e Venerdì) | Sacchetti in mater-bi all'interno di bidoncini di colore MARRONE |
| Carta | Porta a porta Settimanale (Martedì) | Sacchetti in carta, scatole in cartone o idonei bidoni carrellati |
| Plastica | Porta a porta Settimanale (Mercoledì) | Sacchi trasparenti o idonei bidoni carrellati |
| Vetro/Alluminio | Contenitori Stradali Su richiesta | Conferimento diretto da parte dei cittadini |
| Vegetale | Porta a porta Settimanale (Venerdì da Aprile a Novembre) | Fascine da 1 m o bidoni carrellati da 240 o 360 lt |
| Pile e Farmaci | Contenitori Stradali Mensile (minimo garantito) | Conferimento diretto da parte dei cittadini |
| Ingombranti & RAEE (elettrodomestici) | Porta a porta Settimanale (da concordare) | Su prenotazione telefonica |

Le analisi sulle procedure della qualità del servizio costituiscono la base per la verifica da un punto di vista contrattuale e tecnico del posizionamento del livello di qualità previsto dall'ARERA tra il minimo e l'ottimale sul quale potranno esseri determinati eventuali investimenti da considerare nel PEF per il miglioramento degli standard qualitativi del servizio secondo le esigenze previste dal Comune.

4.2 Il Centro di raccolta comunale (CdR)

I Centri di raccolta comunali sono aree attrezzate dove i cittadini possono portare materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti. Il Comune di Valera Fratta ha messo a disposizione dei cittadini un Centro di Raccolta in Via Pertini. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze con sede nel Comune di Valera Fratta, regolarmente iscritte a ruolo. Le utenze domestiche possono conferire: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e lattine, plastica, sfalci e potature, legno, metalli vari, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico etc.),



accumulatori al piombo, oli esausti vegetali (olio di cucina), oli esausti minerali (olio dell'automobile), contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui, inerti (piccole quantità), pile esauste, farmaci scaduti, toner, vernici e pneumatici fuori uso. Le utenze non domestiche potranno accedere solo se iscritte all'Albo Nazionale Trasportatori o se conferiscono propri rifiuti con propri mezzi a norma dell'art. 193, comma 7, del D. Lgs. 152/2006.

Di seguito sono riportati giorni ed orari di apertura

| GIORNI DI APERTURA | ORARI DI APERTURA | RIFIUTI CONFERIBILI |
|--------------------|-------------------------------|--|
| Giovedì | 09.00 – 12.00 | <ul style="list-style-type: none"> • Carta e Cartone • Plastica • Vetro e Alluminio • Materiale Ingombrante • Legno • Ferro • Materiale Inerte • Scarti Vegetali • Pneumatici fuori uso • RAEE • Pile • Toner • Olio Vegetale • Olio Minerale • Vernici • Batterie Auto • Indumenti |
| Sabato | 09.00 – 12.00 e 13.30 – 15.30 | |

4.3 [La pulizia del territorio](#)

4.3.1 *Lo spazzamento*

Il servizio di spazzamento del suolo del territorio comunale comprende, in particolare, la pulizia di strade, marciapiedi, piazze e ogni altra località e area accessibile al pubblico, di proprietà pubblica o di uso pubblico, incluse nel perimetro. Lo spazzamento avviene secondo le tempistiche fissate col Comune nel contratto d'appalto. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. A seconda delle zone il servizio di spazzamento è meccanizzato, manuale o misto (meccanizzato e manuale). È previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici nel quale il servizio è previsto giornalmente e alle piazze. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse. Resta fermo l'impegno del Gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.



5. INDICATORI QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- Continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- Parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- L'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- Predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- Garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- Rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- Qualità del servizio e sostenibilità. PIZZAMIGLIO s.r.l. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

5.1 Accesso alle informazioni

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

| | |
|---|--------------------------------------|
| TEMPO MASSIMO RISPOSTA A RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE | 30 GIORNI (70/90% delle prestazioni) |
| TEMPO MEDIA ATTESA SERVIZIO TELEFONICO | 5 secondi |
| TEMPO MASSIMO DI ATTESA ALLO SPORTELLO | --- |
| TEMPO MASSIMO RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI | --- |



6. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

La Carta dei servizi è, dunque, il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione dei servizi;
- 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.

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

- il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del Gestore e le modalità di controllo da parte del Comune;
- il Regolamento di gestione dei rifiuti urbani ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- il Regolamento per l'applicazione della TARI in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF); I principali riferimenti normativi sono:

- ✦ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- ✦ D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- ✦ D.L. 30/07/1999 n. 286 "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" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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 e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ✦ Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- ✦ Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.



La scrivente colloca il servizio del Comune di Valera Fratta nello Schema Regolatorio I.

| | | PREVISIONE DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ E SICUREZZA DEL SERVIZIO) | |
|--|------------------------------|---|---------------------------------|
| | | QUALITÀ TECNICA = NO | QUALITÀ TECNICA = SI |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE | QUALITÀ CONTRATTUALE = NO | Schema I OBBLIGHI MINIMI | Schema II LIVELLO INTERMEDIO |
| | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | Schema III LIVELLO INTERMEDIO | Schema IV LIVELLO AVANZATO |

7. VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

