

I nostri servizi sono scritti sulla carta

Quando ci impegniamo per una città più
pulita la vita è più azzurra



1. PREMESSA

Il Comune di Ugnano 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*), nonché dei principi in materia di trasparenza e privacy di cui al Regolamento UE 2016/679.

La Carta della Qualità è finalizzata a:

- garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti, il Comune e il gestore del servizio APRICA SPA in R.T.I. (Raggruppamento Temporaneo di Imprese) con ECOSVILUPPO SOC. COOP.
- informare i cittadini e gli utenti sui servizi previsti, sugli standard di qualità dichiarati, sulla modalità di accesso, di fruizione e di contatto

e rappresenta inoltre un importante strumento di:

- controllo e garanzia del rispetto degli impegni presi dalle parti coinvolte.
- tutela dei cittadini e degli utenti
- partecipazione nella definizione dei requisiti del servizio e nella sua valutazione al fine di un miglioramento continuo.

Ai sensi del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il Comune, in qualità di Ente territoriale competente, è tenuto a individuare i gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

a) APRICA SPA in qualità di mandataria del R.T.I. (Raggruppamento Temporaneo di Imprese):

1. gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti a:

- attivazione, variazione o cessazione del servizio
- reclami, richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
- richieste di rettifica degli importi addebitati
- punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici e il servizio telefonico
- modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione
- accertamento e riscossione del tributo
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

b) APRICA SPA in R.T.I. (Raggruppamento Temporaneo di Imprese) con ECOSVILUPPO SOC. COOP. :

1. gestione della raccolta e trasporto rifiuti (incluso il Centro di Raccolta) e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti a:

- reclami, richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

- disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade e altri servizi accessori, quali raccolta foglie, svuotamento cestini, pulizia parchi, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali, pulizia griglie.

2. gestione dell'attività di ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata e sicurezza del servizio.

I servizi descritti riguardano utenze domestiche e utenze non domestiche che producono rifiuti urbani, così come definiti dalle norme di settore. Il territorio servito corrisponde totalmente a quello del Comune di Urgnano.

La Carta della Qualità:

- è a disposizione di ogni utente sui siti www.apricaspa.it e www.urgnano.eu.
- ha validità pluriennale ed è aggiornata ogni qualvolta interverranno modifiche normative e cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Tali aggiornamenti saranno comunicati agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sui siti sopra indicati.

1.1 Definizioni

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: 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;

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *"Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19"*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente. Atteso 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) e avendo la stessa dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente è il **Comune di Ugnano**.
- **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;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

- **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.;
- **schema regolatorio:** indica gli obblighi di servizio, gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità (Arera) e gli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente. Il TQRIF stabilisce 4 schemi regolatori con obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza al fine di indicare un percorso progressivo di miglioramento della qualità erogata. L'Ente territorialmente competente deve individuare, sulla base del livello qualitativo di partenza, determinato dal Contratto di servizio e dalla Carta della qualità vigente, lo schema regolatorio di riferimento; gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica previsti dallo schema prescelto devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per tutta la durata del Piano Economico Finanziario.
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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;
- **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.

1.2 Obblighi e standard di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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 il Comune di Ugnano ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

1.3 Principi fondamentali per l'erogazione del servizio

La Carta della qualità trova il suo fondamento legislativo nella **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"** che stabilisce i principi di erogazione del servizio e di rapporto con gli utenti.

Il Comune di Ugnano e il Gestore (APRICA SPA in R.T.I. con ECOSVILUPPO SOC. COOP.) assumono tali principi come precisi obblighi e impegni nei confronti dei cittadini.

Principio di eguaglianza: Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Principio di imparzialità: Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Principio di sostenibilità, efficacia ed efficienza dei servizi: Obiettivo prioritario per il Comune e per il Gestore 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.

Principio di coinvolgimento e partecipazione degli utenti: Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune e il Gestore adottano ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Sono previste specifiche attività di ascolto e raccolta delle valutazioni dei cittadini riguardo la qualità dei servizi erogati.

Il Comune tramite il 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 domestici e

in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

Principio di chiarezza e trasparenza delle informazioni e comunicazioni agli utenti: il Comune e il Gestore assicurano un'informazione chiara, completa e tempestiva su modalità e procedure relative all'erogazione del servizio e garantiscono la più ampia, immediata e trasparente informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse.

Principio di accessibilità alle informazioni e reclami: il Gestore garantisce il diritto dei cittadini a ottenere informazioni e chiarimenti e a presentare reclami e istanze in merito al mancato rispetto di principi e standard di qualità dei servizi contenuti in questa Carta della qualità.

Richieste di informazioni e reclami possono essere presentati secondo le modalità riportate nell'articolo 8.

Principio di continuità del servizio di igiene urbana: Il Comune garantisce la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana attraverso il Contratto di servizio sottoscritto con APRICA SPA in R.T.I. con ECOSVILUPPO SOC. COOP. e 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 Gestore 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

Pertanto, tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade predispone uno specifico programma delle attività di:

- raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna via/zona della gestione e su base giornaliera, il giorno e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
- spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/zona e area mercatale, il giorno e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. 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 dal Comune.

1.4 L'impegno dei cittadini di Ugnano

Una città pulita e vivibile è il risultato sia del servizio di smaltimento e pulizia svolto dal Gestore sia dell'impegno e dell'attenzione dei cittadini. Perciò il Comune di Ugnano, Aprica Spa e Ecosviluppo soc. coop. invitano tutti a rispettare le norme del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti e le disposizioni contenute nelle ordinanze vigenti.

I cittadini di Ugnano si impegnano a:

- non gettare a terra i rifiuti e i mozziconi di sigarette;
- usare sempre i cestini stradali solo per piccoli rifiuti e non per rifiuti di provenienza domestica;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti: i rifiuti ingombranti possono essere conferiti al Centro Di Raccolta comunale di Via Basella; per il ritiro a domicilio è previsto il servizio a chiamata ogni primo lunedì del mese previa prenotazione, da parte dell'utente domestico, tramite i canali di

contatto messi a disposizione da Aprica S.p.a. (numero verde **800 437678**, sito web www.apricaspa.it, APP PULLamo).

- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti e/o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni canine che vanno depositate nei cestini dedicati o, in alternativa, nei cestini stradali. Sul territorio Comunale sono presenti cestini dedicati alla raccolta delle deiezioni con anche appositi dispenser di sacchetti.
- tenere separati i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi. Le utenze domestiche possono:
 - depositare i rifiuti urbani pericolosi negli appositi contenitori presenti sul territorio (pile e farmaci)
 - conferire i rifiuti urbani pericolosi presso il Centro di Raccolta Comunale
 - usufruire di sistemi mobili presenti sul territorio (Ecovan in area mercato ogni primo giovedì del mese);
- esporre in strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare troppo a lungo le strade e i marciapiedi e ritirando i contenitori entro l'orario previsto
- durante e dopo le nevicate i residenti e i proprietari d'immobili devono:
 - tenere sgombrato il marciapiede per l'intera larghezza dello stesso e per tutto il fronte dello stabile o, quando non esiste il marciapiede, tenere sgombrato il suolo stradale antistante l'immobile per la larghezza di un metro.
 - non invadere la carreggiata con la neve rimossa e non ostruire gli scarichi ed i pozzetti stradali.

Gli utenti si impegnano inoltre a:

- dichiarare l'occupazione o la detenzione di ciascun immobile e delle relative pertinenze, oltre a eventuali variazioni e cessazioni, affinché il comune possa determinare l'importo della tassa sui rifiuti (TARI)
- pagare l'importo annuale in base alle scadenze indicate nei singoli avvisi di pagamento.

2 OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo ad Aprica Spa.

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune www.urnano.eu che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

2.1 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 entro **trenta (30) giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

Il modulo è scaricabile dal sito internet www.urnano.eu (sezione modulistica/tributi) in modalità anche stampabile, ed è inoltre disponibile presso lo sportello del Servizio di Igiene Urbana del Comune (c/o Ufficio Ragioneria).

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi del comune di Ugnano – Via Cesare Battisti 74 – 24059 Ugnano (Bg);
- a mezzo e-mail, indirizzata a protocollo@ugnano.eu;

- a mezzo PEC, indirizzata a pec@pec.urgnano.eu;
- mediante consegna allo sportello del Servizio di Igiene Urbana del Comune (c/o Ufficio Ragioneria) Via Cesare Battisti 74 – 24059 Urgnano (Bg);

È possibile effettuare richieste di **attivazione, variazione e cessazione** del servizio attraverso lo sportello online TARI accessibile al seguente link <https://aprica-urgnano.garbageweb.it> presente sul sito www.urgnano.eu e www.apricaspa.it.

Le credenziali per poter accedere allo sportello online, per gli utenti già iscritti al servizio, sono indicate sulla bolletta TARI.

Le credenziali per i nuovi utenti sono comunicate dello Sportello del Servizio di Igiene Urbana).

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dei locali ed aree.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore entro **trenta (30) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione del modulo sono le medesime del paragrafo precedente.

La cessazione del possesso o detenzione di locali e aree ha effetto a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della relativa dichiarazione; in caso di dichiarazione tardiva la cessazione potrà essere disposta con decorrenza dal primo giorno del mese successivo alla effettiva perdita della disponibilità del locale o area a condizione che il contribuente possa adeguatamente ed oggettivamente documentarla e datarla. A tal fine si considera idonea prova di cessazione:

- a) se il tributo è stato assolto da altro soggetto subentrante a seguito di dichiarazione. In tal caso la cessazione avrà effetto dalla data di decorrenza della dichiarazione del subentrante;
- b) la dimostrazione dell'avvenuta cessazione dell'utenza elettrica intestata allo stesso contribuente per l'immobile in questione. In tal caso la cessazione avrà effetto dal primo giorno del mese successivo alla data di comprovato distacco dell'utenza.
- c) la presenza di un subentrante a seguito dell'avvenuta locazione (con contratto registrato) del medesimo locale a soggetto diverso dal contribuente;
- d) la lettera di disdetta del contratto di locazione, se risulta notificata al proprietario-locatore e/o registrata e se ad essa è allegata copia del contratto di locazione (deve trattarsi di contratto registrato) oggetto di disdetta. La lettera di preavviso di rilascio di un immobile in costanza di utenze allacciate non rientra tra gli elementi idonei a supportare una cancellazione tardiva.

La dichiarazione di cessazione relativa ad un locale divenuto intassabile in quanto vuoto e privo di utenze attive deve essere adeguatamente documentata con riferimento ad entrambe le suddette condizioni di sopravvenuta intassabilità.

Le variazioni che comportino un aumento di tariffa producono effetti dal primo giorno del mese successivo a quello di effettiva variazione degli elementi stessi, a prescindere dalla tempestività della relativa dichiarazione. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, se dichiarate entro 30 giorni da quando si concretizza il relativo presupposto; in mancanza, la relativa variazione ha effetto dal primo giorno del mese solare successivo alla data di presentazione della relativa dichiarazione, salvo che alla dichiarazione sia allegata idonea documentazione da cui possa evincersi con oggettività e certezza una data antecedente dalla quale far decorrere la diminuzione di superficie.

Utenze domestiche residenti: La mera variazione del numero dei componenti del nucleo familiare registrati all'anagrafe della popolazione residente non deve essere dichiarata, in conformità a quanto stabilito dal comma 1 dell'art.17 del regolamento per l'applicazione della TARI. Rimane fermo l'obbligo di dichiarazione in caso di nuova occupazione, cambio abitazione, definitivo abbandono dei locali, variazione del numero di occupanti se soggetti non residenti

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06¹ 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.

Risposta del gestore

Il Gestore garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di occupazione, variazione e cessazione del servizio. La comunicazione contenente il riferimento alla richiesta pervenuta e la data dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione o la variazione o la cessazione del servizio viene inviata entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta dell'utente.

2.2 Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti la TARI – Richieste di rettifica degli importi addebitati

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti riguardanti la TARI e delle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla dal sito internet del Comune www.ugnano.eu (sezione modulistica/tributi) ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi del comune di Ugnano – Via Cesare Battisti 74 – 24059 Ugnano (Bg);
- a mezzo e-mail, indirizzata a protocollo@ugnano.eu;
- a mezzo PEC, indirizzata a pec@pec.ugnano.eu;
- mediante consegna allo sportello del Servizio di Igiene Urbana del Comune (c/o Ufficio Ragioneria) Via Cesare Battisti 74 – 24059 Ugnano (Bg);

È possibile effettuare reclami e richieste scritte di informazioni relative alla tariffa attraverso lo sportello online TARI accessibile al seguente link <https://aprica-ugnano.garbageweb.it> presente sul sito www.ugnano.eu e www.apricaspa.it

Le credenziali per poter accedere allo sportello online, per gli utenti già iscritti al servizio, sono indicate sulla bolletta TARI.

Le credenziali per i nuovi utenti sono comunicate dello Sportello del Servizio di Igiene Urbana).

¹ 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 riguardante la TARI, 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 formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. La risposta viene inviata entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente.

2.3 Punti di contatto con l'utente per la gestione della TARI

Il gestore garantisce l'apertura di uno sportello fisico TARI a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza e informazioni negli orari di apertura al pubblico, come indicato sul sito del Comune di Urgnano www.urgnano.eu;

L'ufficio può inoltre essere contattato ai seguenti recapiti:

Telefono: 0354871562

Numero Verde Tari: **800 437678**

e-mail: protocollo@urqnano.eu

Il gestore, in aggiunta allo sportello fisico, mette a disposizione lo sportello on line TARI accessibile dal seguente link <https://aprica-urnano.garbageweb.it> presente sul sito www.urnano.eu e www.apricaspa.it

Le credenziali per poter accedere allo sportello online, per gli utenti già iscritti al servizio, sono indicate sulla bolletta TARI.

Le credenziali per i nuovi utenti sono comunicate dello Sportello del Servizio di Igiene Urbana).

Lo sportello consente all'utente di gestire la propria posizione TARI visionando i pagamenti effettuati e in scadenza, di attivare o modificare l'invio della bolletta mail e di attivare o modificare il pagamento tramite domiciliazione bancaria. Inoltre, l'utente può inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio e richiedere informazioni o reclami relativi alla tariffa.

2.4 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 in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'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 - TARI

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

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.

É fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

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.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- Addebito diretto in conto corrente su richiesta dell'utente (SDD Sepa Direct Debit)

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare 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 accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale², 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 è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dal Comune;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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.

² 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.

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 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.

3 OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

3.1 Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio

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 o una richiesta scritta di informazioni.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore www.apricaspa.it, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore il reclamo scritto 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);

Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni. La risposta viene inviata entro 30 giorni dalla richiesta dell'utente.

3.2 Punti di contatto con l'utente inerenti al servizio

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al Gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Gestore della raccolta e trasporto a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet al seguente link <https://www.apricaspa.it/supporto> o raggiungibile tramite applicazioni dedicate (PULLamo), attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

APP

App PULLamo è l'applicazione gratuita che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana. Inserendo il proprio indirizzo l'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana offerti dal Gestore nel Comune di Ugnano. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata. Inoltre, dove disponibile, consente di richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti, di segnalare situazioni anomale (ad esempio: discariche abusive, cestini pieni etc.), di conoscere l'ubicazione della piattaforma ecologica e il giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta. L'App PULLamo si è arricchita di una nuova funzionalità rapida e di facile utilizzo, attraverso la quale il cittadino può conoscere come separare e conferire correttamente gli imballaggi, anche quelli composti da più materiali, di oltre 1.600.000 articoli presenti sul mercato, nei diversi contenitori per la raccolta differenziata. Nel caso in cui il codice a barre del prodotto scansionato non sia presente nell'elenco è possibile inviare una segnalazione per richiederne l'integrazione nel database. La nuova funzionalità va a integrare la guida 'dovlobutto' già disponibile da tempo sull'applicazione e che consente di scoprire, attraverso un motore di ricerca, come conferire correttamente le diverse tipologie di rifiuto.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore della raccolta e trasporto ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'utente può contattare Aprica al numero verde **800437678**.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

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 o tramite il servizio telefonico. L'utente può contattare Aprica al numero verde **800437678** o inviare una segnalazione tramite la sezione supporto al seguente link <https://www.apricaspa.it/supporto>.

5 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. L'utente, tramite l'utilizzo del sito web e dell'app del gestore, può conoscere i giorni di raccolta.

6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di 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, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. 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 dal Comune.

7 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, il gestore dell'attività di raccolta e trasporto predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio e mette a disposizione un numero verde gratuito dedicato 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. Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità. Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per il pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio

della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il servizio di Pronto Intervento.

Il numero verde per il servizio di pronto intervento è: **800-93.33.23**

8 I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con Aprica Spa e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti** disponibile sito del Comune di Urganò www.urgnano.eu nella sezione Amministrazione Trasparente.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

8.1 Raccolta porta a porta dei rifiuti

I rifiuti per i quali è attivo il servizio di raccolta domiciliare dovranno essere esposti non prima delle ore 21.00 del giorno antecedente la raccolta e comunque non oltre le ore 6.00 del giorno stesso.

I sacchi ed i contenitori devono essere esposti fuori dalle abitazioni e devono essere conferiti in modo da rimanere il minor tempo possibile incustoditi.

Il conferimento deve avvenire in maniera ordinata e, ove possibile, nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta in modo da essere ben visibile agli operatori addetti alla raccolta e da evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale, nonché ogni disturbo alla popolazione.

I contenitori devono essere tempestivamente ritirati a cura dell'utenza a svuotamento avvenuto; è inoltre obbligatorio il recupero, da parte del conferente, dei rifiuti eventualmente non ritirati dagli addetti a causa del mancato rispetto delle modalità di conferimento prescritte o dell'esposizione tardiva.

La tutela dell'ambiente e la cura del territorio sono obiettivi fondamentali ed essenziali che richiedono l'impegno di tutti; corretta differenziazione è un obbligo di legge, oltre che un dovere civico; pertanto, i rifiuti conferiti in maniera non conforme non verranno ritirati e sul contenitore/sacco verrà apposto un adesivo indicante il motivo della mancata raccolta da contattare per informazioni **(800 437678)**. Sono previste sanzioni per i conferimenti non conformi.

8.1a Frazioni indifferenziata

Per “**frazione indifferenziata residua**” si intende l’insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia, per i quali non è attiva alcuna forma di raccolta differenziata.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;

- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- CD, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato utilizzando esclusivamente gli appositi contenitori di colore grigio dotati di sistema di riconoscimento (TAG-RFID). All'interno del contenitore i rifiuti NON potranno essere sfusi ma dovranno essere inseriti in uno o più sacchetti chiusi. Il coperchio del contenitore dovrà essere completamente chiuso. Il contenitore con coperchio sollevato perché troppo pieno, come pure i contenitori contenenti rifiuti sfusi e i rifiuti depositati al di fuori del contenitore grigio, non verranno ritirati.

Il rifiuto indifferenziato viene ritirato con frequenza settimanale di venerdì.

8.1b Pannolini e pannoloni (servizio riservato alle utenze domestiche)

Pannolini, pannoloni, traversine, sacche per nutrizione enterale o parenterale e cateteri possono essere conferiti dalle famiglie con bambini al di sotto dei tre anni o da persone che necessitano dell'uso di presidi sanitari in sacchi trasparenti a perdere da 60-110lt da acquistarsi a cura dell'utente.

È attivo il servizio di raccolta domiciliare con frequenza settimanale il venerdì.

Alle utenze aventi diritto è consentito il conferimento nell'apposito contenitore dotato di sistema di riconoscimento dell'utenza tramite Tessera Sanitaria (CNS), situato in Viale Rimembranze.

Le richieste di informazione e attivazione del servizio sono gestite dallo sportello fisico (Telefono: 0354871562, e-mail protocollo@urgnano.eu, oppure di persona negli orari di apertura al pubblico, come indicato sul sito del Comune di Urgnano www.urgnano.eu)

8.1c Rifiuti biodegradabili da cucine e mense (organico/umido)

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento in piccole quantità.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico, racchiuso in sacchetti biodegradabili compostabili, in un contenitore rigido (alle utenze domestiche il contenitore è fornito dal Comune in comodato d'uso).

La raccolta dell'organico viene effettuata settimanalmente, di lunedì, nel periodo invernale (1° ottobre/14 aprile), mentre con frequenza bisettimanale, di lunedì e venerdì, nel periodo estivo (dal 15 aprile al 30 settembre).

8.1d Carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone in scatole di cartone di ridotte dimensioni, in sacchi di carta, legati in pacchi o in contenitori rigidi di proprietà dell'utente.

La carta e il cartone devono essere preventivamente rotti e piegati, in modo da diminuirne il volume.

Il rifiuto in carta e cartone viene ritirato di giovedì con frequenza settimanale.

8.1e Imballaggi in plastica

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- Bottiglie, piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica in appositi sacchi a perdere, semitrasparenti e preferibilmente di colore giallo.

Gli imballaggi in plastica vengono ritirati di venerdì, con frequenza settimanale.

8.1f Vetro, lattine e barattolame (raccolta congiunta)

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metalli quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metalli in un contenitore rigido di proprietà.

Gli imballaggi in vetro/metallo vengono ritirati di mercoledì, con frequenza quindicinale. È attivo il servizio di raccolta settimanale per i bar e ristoranti.

8.1g Indumenti usati

Gli utenti conferiscono gli indumenti usati in sacchi trasparenti a perdere.

Gli indumenti usati vengono ritirati ogni primo martedì del mese.

8.1h Sfalci e potature a chiamata (solo utenze domestiche)

La raccolta domiciliare viene svolta nel periodo 1° aprile – 30 settembre nella giornata di lunedì.

L'utente è tenuto a prenotare il ritiro entro la giornata del venerdì precedente la raccolta chiamando il numero verde **800437678** e a collocare il rifiuto, nella misura massima di 1 mc per conferimento, all'esterno del fabbricato, sulla pubblica via e senza ingombrare la sede stradale o il marciapiede.

8.1i Ingombranti e grandi RAEE a chiamata (solo utenze domestiche)

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro su prenotazione. Il ritiro può essere prenotato sul sito www.apricaspa.it, da App PULLamo oppure telefonando al numero verde **800-437678**.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Il costo del servizio prevede una quota fissa di 55 euro (IVA inclusa) e una quota variabile in base al peso del materiale esposto di 0,30 euro/kg.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di esposizione, entro le ore 07:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato ogni primo lunedì del mese.

8.2 Servizio ECOVAN (solo per le utenze domestiche)

L'Ecovan è un veicolo attrezzato che viene utilizzato per raccogliere i rifiuti domestici pericolosi e i piccoli Rifiuti Elettrici ed Elettronici (RAEE), così possono essere recuperati o smaltiti correttamente. Il servizio è gratuito ed è riservato ai soli rifiuti prodotti dalle utenze domestiche.

Dove trovarlo e quando

Nel parcheggio di Via Colombo angolo Via Provinciale (di fronte al Mercato) ogni primo giovedì del mese dalle 8 alle 12.

L'Ecovan raccoglie tutti i rifiuti pericolosi, ovvero:

- farmaci (possono essere conferiti anche negli appositi contenitori presenti sul territorio comunale)
- oli minerali e vegetali
- pile e batterie (possono essere conferiti anche negli appositi contenitori presenti sul territorio comunale)
- tubi al neon e lampade fluorescenti
- piccoli elettrodomestici (computer, monitor, lettori di CD e DVD, toner, piccoli televisori, cellulari, frullatori, asciugacapelli...)
- prodotti che riportano sull'etichetta le indicazioni:
 - *Irritante* (candeggina, ammoniaca, trielina, vernici, acquaragia, detergenti per auto, colle, mastici, diluenti, adesivi, isolanti...)
 - *Corrosivo* (batterie, acidi, prodotti per disotturare le tubature...)
 - *Tossico* (insetticidi, topicidi, diserbanti, battericidi, disinfettanti, acidi, termometri, smalti, ghiaccianti, soda caustica...)
 - *Infiammabile* (bombolette spray, smacchiatori, solventi, antiruggine, colle, smalti...)

8.3 Raccolta oli esausti

Sul territorio comunale sono collocati dei contenitori stradali specifici per raccogliere l'olio vegetale esausto, che dovrà essere inserito in bottiglie di plastica ben chiuse prima di conferirle nei contenitori (lasciare raffreddare l'olio prima di "buttarlo"). Possono essere raccolti oli e grassi derivati da frittura e oli da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi ecc.). Non possono essere raccolte acque di lavaggio, olio da motore e residui di alimenti.

I contenitori si trovano in: Via Kolbe - angolo Via Calcutta Via Bonaita - angolo Via Don Gino Cattaneo Piazza dei Popoli

8.4 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Al Centro di Raccolta di Via Basella n. 1252 è possibile accedere:

- per le utenze domestiche con la Tessera Sanitaria - Carta Nazionale dei Servizi (CNS) dell'intestatario della bolletta TARI (abilitata automaticamente)
- per le utenze non domestiche con tessera personalizzata rilasciata a seguito dell'iscrizione al servizio e alla presentazione della documentazione attestante l'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali (Cat. 2 bis).

Al Centro di Raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza.

Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

Non è possibile conferire: bombole del gas, estintori fuori uso, veicoli da rottamare e parti di veicoli, materiali isolanti quali lana di roccia, lana di vetro, carta catramata, cartongesso, materiale in amianto.

I rifiuti urbani pericolosi, ingombranti, elettrici ed elettronici ed in ogni caso tutti i rifiuti urbani non idonei ad essere destinati al normale servizio di raccolta differenziata porta a porta, vanno conferiti al Centro di Raccolta.

La raccolta differenziata non è una libera scelta dell'utente ma un obbligo di legge (oltre che morale) e il conferimento di rifiuti correttamente separati è necessario al fine di evitare l'aggravio dei costi di gestione del servizio di igiene urbana a carico della collettività.

Chi può conferire i propri rifiuti al centro di Raccolta

Possono conferire i rifiuti nel centro di raccolta solamente i seguenti soggetti:

- **UTENZE DOMESTICHE:** persone fisiche residenti o domiciliate nel Comune di Ugnano che sono in regola con il pagamento della tariffa sui rifiuti (TARI).
- **UTENZE NON DOMESTICHE:** attività: industriali, professionali, artigianali, commerciali e di servizi con sede nel Comune di Ugnano, regolarmente iscritte all'Albo Gestori Ambientali alla categoria 2bis, in regola con il pagamento della tariffa sui rifiuti (TARI) **limitatamente ai rifiuti urbani**, (così come identificati dall'art. 183 comma 1 lettera b)-ter punto 2 del D.lgs. 152/2006) **prodotti nei locali e aree sottoposti a tributo. È TASSATIVAMENTE VIETATO il conferimento di rifiuti speciali così come identificati dall'art. 184 comma 3 del D.lgs. 152/2006.** *I rifiuti urbani non includono i rifiuti della produzione, dell'agricoltura, della silvicoltura, della pesca, delle fosse settiche, delle reti fognarie e degli impianti di trattamento delle acque reflue, ivi compresi i fanghi di depurazione, i veicoli fuori uso o i rifiuti da costruzione e demolizione, pertanto tali rifiuti devono essere smaltiti autonomamente a mezzo di ditte regolarmente autorizzate.*

I rifiuti devono essere trasportati con mezzi propri.

Le utenze domestiche possono accedere con veicoli per trasporto di cose (di proprietà o di terzi) solo previa consegna agli operatori del CDR di dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà circa l'origine domestica dei rifiuti conferiti.

Le utenze non domestiche possono accedere esclusivamente con i veicoli autorizzati dall'Albo Gestori Ambientali.

Modalità di conferimento al Centro di Raccolta

I rifiuti devono essere correttamente separati per tipologie omogenee e devono obbligatoriamente essere conferiti, a cura degli utenti, negli appositi contenitori. Non è consentita la cernita all'interno del Centro di Raccolta.

Non è consentita la sosta se non per il tempo dello scarico del rifiuto.

Non è consentito lo scarico dei rifiuti al di fuori del Centro di Raccolta e negli orari di chiusura dello stesso.

Cosa può essere conferito al Centro di Raccolta

EER	DESCRIZIONE
20.03.07	rifiuti ingombranti (*)
20.03.07	Materassi (solo utenze domestiche)
15.01.01	imballaggi di carta e cartone
20.01.01	carta e cartone
15.01.02	imballaggi di plastica
15.01.03	Imballaggi in legno
15.01.07	imballaggi di vetro
20.02.01	sfalci del verde e potature (escluse le aziende o attività florovivaistiche e di giardinaggio)
20.01.38	legno diverso da quello di cui alla voce 20.01.37
20.01.39	plastica
20.01.40	metallo
20.01.25	oli e grassi commestibili (solo utenze domestiche)
20.01.26	oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 20.01.25 (solo utenze domestiche)
20.01.27	vernici inchiostri adesivi e resine contenenti sostanze pericolose (solo utenze domestiche)
20.01.28	vernici inchiostri adesivi e resine diversi da quelli di cui alla voce 20.01.27 (solo utenze domestiche)
16.01.03	pneumatici fuori uso (solo utenze domestiche)
20.01.32	medicinali diversi da quelli di cui alla voce 20.01.31 (solo utenze domestiche)
20.01.33	batterie e accumulatori di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 03, nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie (pile e batterie portatili) (solo utenze domestiche)
20.01.33	batterie e accumulatori di cui alle voci 16 06 01, 16 06 02 e 16 06 03, nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie (accumulatori per veicoli) (solo utenze domestiche)
17.09.04	rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01, 17 09 02, 17 09 03 (solo utenze domestiche con limite di 0,8 m³/anno)
20.01.10	Abbigliamento (solo utenze domestiche)
20.01.11	prodotti tessili (solo utenze domestiche)
08.03.18	toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17 (solo utenze domestiche)
20.01.35	apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 20 01 21 e 20 01 23, contenenti componenti pericolosi (solo utenze domestiche)
20.01.36	apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35 (solo utenze domestiche)
20.01.21	tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (solo utenze domestiche)
20.01.23	apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi (solo utenze domestiche)

(*) Gli ingombranti possono esse conferiti solo PREVIA PESATURA. Possono essere conferiti negli **INGOMBRANTI** solo i rifiuti residui di grandi dimensioni che non trovano collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata (mobili e oggetti d'arredamento adeguatamente smontati es. divani, poltrone, tavoli, sedie, letti, armadi, ...) in altre parole è ingombrante il rifiuto che residua da

tutte le raccolte differenziate, avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo porta a porta.

Ai sensi del D.Lgs 152/2006 è **VIETATO** utilizzare il cassone degli ingombranti come cassone "di comodo" per buttare tutto mescolato senza differenziare i rifiuti, inoltre, conferire rifiuti indifferenziati nel contenitore degli ingombranti provoca un notevole aggravio di costi a carico della collettività.

NON È CONSENTITO IL CONFERIMENTO DELLA FRAZIONE INDIFFERENZIATA (SECCO RESIDUO) AL CENTRO DI RACCOLTA.

NOTA PER LE UTENZE DOMESTICHE

Il conferimento di particolari tipologie di rifiuto (pneumatici fuori uso, inerti e vernici) e il conferimento a mezzo di veicoli per trasporto di cose è consentito esclusivamente previa presentazione di dichiarazione sostitutiva di notorietà attestante la provenienza del rifiuto. La modulistica è disponibile, presso il Centro di Raccolta e sul sito internet comunale (www.ugnano.eu).

Orari di apertura

- da lunedì a venerdì dalle 14:00 alle 18:00;
- sabato dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00;

Il Centro di Raccolta è chiuso la domenica e nei giorni festivi.

9 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato e manuale

Il servizio di pulizia manuale e meccanizzata e raccolta fogliame riguarda tutto il territorio comunale: tutte le vie e i relativi marciapiedi, i piazzali, i parcheggi (pubblici e ad uso pubblico), i viali, i parchi, le aiuole spartitraffico, le rotatorie, il sottopasso, i portici di Piazza Libertà, le piste ciclabili e i percorsi ciclopeditoni, la viabilità interna del Municipio, dei Plessi Scolastici, del Centro Sportivo Comunale e ogni altra area pubblica o aperta al pubblico.

Tutte le operazioni inerenti al servizio avvengono nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose ed intralcio alla viabilità.

Il servizio di spazzamento comprende lo spazzamento meccanizzato e manuale del suolo pubblico o soggetto a servitù di pubblico passaggio, a qualsiasi uso adibito, dai rifiuti di ogni sorta su tutto il territorio comunale.

Il servizio di pulizia si svolge da muro a muro (o da recinzione a recinzione), lungo i lati delle strade per la larghezza consentita dall'automezzo, che rasenta i marciapiedi; gli spazi e le aree non raggiungibili dalla macchina, quali ad esempio marciapiedi, angoli e rientranze, dovranno essere debitamente pulite e spazzate manualmente.

La pulizia comporta la totale asportazione dei rifiuti di ogni tipo dal suolo pubblico, compresa l'asportazione di detriti, fango, sabbia, foglie, escrementi di animali ecc. anche lungo le cordature dei marciapiedi, delle rotatorie stradali, lungo le piste ciclabili, i percorsi ciclo-pedonali e i bordi stradali delimitati da verde.

Lo spazzamento meccanico e manuale viene effettuato secondo il programma concordato con la seguente cadenza:

- Bisettimanale per il Municipio e le vie del centro storico (area interna alle vie Circonvallazione, Rimembranze e Papa Giovanni XXIII comprese);
- Settimanale per la frazione Basella, il percorso ciclopedonale "U.Ella!", il sottopasso del Cimitero, la Via Provinciale e i Plessi Scolastici;
- Quindicinale per tutte le restanti aree residenziali e il Centro Sportivo;
- Mensile per le aree produttivo-industriali.

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa 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.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra - riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

