

# **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**In vigore dal 01/01/2023**

## SOMMARIO

<b>SEZIONE 1 – INTRODUZIONE</b> .....	<b>4</b>
1.1. DEFINIZIONI .....	4
1.2. OGGETTO .....	7
1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE .....	8
1.4. VALIDITÀ.....	9
1.5. PRESENTAZIONE DEI GESTORI .....	9
1.5.1. Net S.p.A. ....	9
1.5.2. Comuni in qualità di gestori .....	11
<b>SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	<b>12</b>
2.1. EGUAGLIANZA.....	12
2.2. IMPARZIALITÀ.....	12
2.3. DIRITTO DI SCELTA .....	12
2.4. CONTINUITÀ .....	13
2.5. PARTECIPAZIONE.....	13
2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	13
2.7. CORTESIA .....	13
2.8. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI .....	13
2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE .....	14
2.10. PRIVACY.....	14
2.11. TRASPARENZA.....	14
<b>SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI... 15</b>	<b>15</b>
3.1. PREMESSA .....	15
3.2. GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	15
3.3. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI.....	17
3.4. GESTIONE E PRESIDIO DEI CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI (CdR) .....	23
3.5. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO .....	25
3.6. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI .....	26
<b>SEZIONE 4 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>27</b>
4.1. PREMESSA .....	27
4.2. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL’INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO .....	27
4.3. RISULTATI DI QUALITÀ: PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONI DA PARTE DEI GESTORI ALL’AUTORITÀ E AD AUSIR.....	28

4.4. MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI.....	28
4.5. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	29
4.6. MODALITÀ PER LA COMUNICAZIONE EX ART. 238, CO. 10, TUA DELLE UTENZE NON DOMESTICHE 30	
4.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI .....	31
4.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO .....	32
4.9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE .....	34
4.10. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI .....	34
4.11. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITA' DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI .....	36
4.12. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE .....	37
4.13. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO .....	37
4.14. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE .....	38
4.15. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO .....	38
4.16. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO).....	39
<b>Allegato A - TABELLA RIASSUNTIVA .....</b>	<b>40</b>

## **SEZIONE 1 – INTRODUZIONE**

### **1.1. DEFINIZIONI**

**ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente):** istituita con la legge n. 481 del 1995, è un'autorità amministrativa indipendente che opera per garantire la promozione della concorrenza e dell'efficienza nei servizi di pubblica utilità e tutelare gli interessi di utenti e consumatori. Funzioni svolte armonizzando gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti i servizi con gli obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse. Svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

**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.

**AUSIR (Autorità Unica per i Servizi Idrici e i Rifiuti):** è l'Ente Territorialmente Competente (ETC) per il Friuli-Venezia Giulia. L'Agenzia, istituita dalla legge regionale 15 aprile 2016, n. 5, esercita le funzioni pubbliche relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, previste dal Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e s.m.i. Trattasi di ente pubblico economico con personalità giuridica di diritto pubblico dotato di autonomia statutaria, organizzativa, amministrativa, contabile, tecnica e patrimoniale.

**Avviso di pagamento:** è il documento di riscossione ordinaria della Tassa Rifiuti contenente il dettaglio degli immobili occupati o posseduti, con le superfici, i periodi di occupazione o possesso, le somme da pagare, le scadenze e i modelli per il pagamento della tassa.

**Carta della qualità (CdQ):** 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 (stazione ecologica):** i centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, anche attraverso il Gestore del servizio pubblico, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche. Sono disciplinati dal DM 8 aprile 2008, ovvero dall'art. 208 del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152.

**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.

**Compostaggio domestico:** è una pratica utilizzata direttamente dalle utenze per trattare in proprio la frazione organica dei rifiuti urbani (scarti domestici e dalla manutenzione del giardino) attraverso la quale, mediante decomposizione naturale, viene ricavato terriccio da reimpiegare per il giardinaggio e l'agricoltura.

**Contratto di servizio:** atto che regola i rapporti tra l'AUSIR (o il Comune) ed il soggetto affidatario del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

**Densità abitativa:** definisce il rapporto tra la popolazione e la superficie su cui la stessa risiede. Il parametro è utilizzato ai fini del presente documento per determinare il tempo massimo entro il quale un'attività programmata e non svolta deve essere recuperata per non prefigurare interruzione di servizio. All'interno del territorio comunale, sono distinte aree ad "elevata densità abitativa" ed aree a "media o bassa densità abitativa" (la restante parte del territorio comunale).

**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 territorialmente competente (ETC):** 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. In Regione Friuli-Venezia Giulia l'Ente territorialmente competente è AUSIR.

**Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI/tributo 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<sup>1</sup>.

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

**Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi. Gli standard della qualità, ove non diversamente indicato, sono quantificati in giorni lavorativi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di eventuali autorizzazioni, permessi, adempimenti. Le richieste pervenute dopo le ore 18:00 dei giorni lavorativi si considerano pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

---

<sup>1</sup> Definizione ARERA Metodo Tariffario Rifiuti

**Interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero. L'inizio dell'interruzione coincide con il termine del tempo di recupero.

**Morosità (Omesso pagamento):** ritardato o mancato pagamento del documento di riscossione.

**MTR:** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti *pro tempore* vigente, approvato con deliberazione ARERA.

**Raccolta differenziata:** raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta:** raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Rata:** è il frazionamento del pagamento della TARI dovuta per l'anno di competenza o anni precedenti.

**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.

**Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli:** frigoriferi, lavatrici, televisori, computer ed altri dispositivi elettrici e/o elettronici che l'utente voglia o debba conferire al circuito di gestione dei rifiuti urbani.

**Rifiuti ingombranti:** sono i rifiuti residui di grandi dimensioni che non trovano collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; 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.

**Rifiuti urbani:** sono definiti al comma 1 b-ter dell'articolo 183 del Decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 come di seguito specificato:

- *"Rifiuti domestici indifferenziati e da raccolta differenziata, ivi compresi: carta e cartone, vetro, metalli, plastica, rifiuti organici, legno, tessili, imballaggi, RAEE, rifiuti di pile e accumulatorie rifiuti ingombranti, ivi compresi materassi e mobili"*
- *Rifiuti indifferenziati e differenziati provenienti da altre fonti ma simili ai rifiuti domestici per natura e composizione, come riportati negli allegati L-quater e L-quinqies del D.Lgs 152/2006*
- *Rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento e lavaggio compreso lo svuotamento dei cestini nelle aree pubbliche*
- *Rifiuti di qualunque natura o provenienza giacenti su strade e aree pubbliche o private ad uso pubblico ovvero sulle spiagge marittime e lacustri e sulle rive dei corsi d'acqua*
- *Rifiuti della manutenzione del verde pubblico ovvero risultanti dalla pulizia dei mercati*
- *Rifiuti provenienti dalle aree cimiteriali"*.

**Riscossione ordinaria:** è la riscossione del tributo nell'anno di competenza.

**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 dei RU; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

**Sollecito:** da intendersi come richiesta o sollecito di pagamento, ovvero ulteriore richiesta - successiva alla data di scadenza del documento di riscossione - formulata dal Gestore del servizio a fronte del mancato pagamento da parte dell'utenza e che rende certo, liquido ed esigibile l'importo richiesto ai fini dell'eventuale riscossione coattiva.

**Standard generale di qualità:** è il parametro fissato dal presente documento per definire i livelli di qualità degli aspetti rilevanti del servizio, che il Gestore è tenuto a rispettare.

**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:** intervallo di tempo entro il quale una attività programmata e non svolta dal Gestore deve essere comunque realizzata per non generare un'interruzione del servizio. Nel caso di pianificazione delle attività per fasce orarie, il *tempo di recupero* decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

**Tributo/Tassa:** è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

**TITR:** è il Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti approvato da ARERA.

**TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato da ARERA.

**Utente:** è la persona fisica o giuridica intestataria del documento di riscossione.

**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.

Per quanto non espressamente sopra riportato, si rimanda alle definizioni previste dalla regolazione di ARERA e/o dalla normativa di settore pro tempore vigenti.

## 1.2. OGGETTO

La Carta dei Servizi, introdotta dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) – in forza dell'art. 1, co. 527 della L. 205/2017 – ha approvato il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) che, all'art. 5, obbliga l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ciascuna gestione.

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

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- definisce il rapporto tra i Gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

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

### **1.3. AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta della qualità, redatta in conformità al TQRIF e approvata da AUSIR, è applicata dal Gestore integrato del servizio, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, a tutela degli utenti domestici e non domestici che usufruiscono del medesimo servizio.

Ai sensi dell'articolo 2.4 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, l'AUSIR – d'intesa con i Gestori e con le associazioni dei consumatori - ha individuato come soggetti titolari per gli adempimenti di cui al titolo IV (punti di contatto con l'utente) e titolo III del TQRIF (reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati) il Gestore dell'attività di gestione tariffe ed il Gestore delle attività di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio, ognuno per le attività di competenza<sup>2</sup>.

Nei casi di avvicendamenti gestionali gli eventuali obblighi di registrazione e comunicazione di cui alla presente carta si applicano decorsi 6 (sei) mesi dalla data di aggiudicazione del bando di gara o di affidamento del servizio.

---

<sup>2</sup> Ne consegue che, laddove un Gestore riceva segnalazioni, reclami o richieste relative ad un servizio non di propria diretta competenza è tenuto a trasmetterle con la massima celerità al Gestore competente e, in ogni, caso entro 5 giorni lavorativi (a patto che la segnalazione non attenga a situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose, nel qual caso si applicano le disposizioni in materia di pronto intervento di cui al capitolo 4.15).



#### 1.4. VALIDITÀ

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023.

La presente Carta è oggetto di aggiornamento in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ARERA o dall'AUSIR.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet dell'AUSIR, dei Gestori e del Comune di riferimento.

#### 1.5. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

##### 1.5.1. Net S.p.A.

- **Assetto societario**

Net S.p.A. – società in *house providing* - nasce nel 2001 dalla trasformazione dell'azienda speciale ATM per svolgere attività di gestione dei servizi di igiene ambientale per il Comune di Udine.

Il 1° settembre 2011 nasce la nuova società in *house* a seguito di fusione per incorporazione di CSR S.p.A. in Net S.p.A.. Attualmente Net S.p.A. associa 57 fra Comuni ed Enti territoriali regionali, gestendo un bacino di utenza di oltre 305.000 abitanti, diversificato tra raccolte territoriali, domiciliari e Centri di Raccolta in cui i cittadini possono conferire direttamente i propri rifiuti urbani.

La Società garantisce la gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto di tutti i Comuni soci, compreso il trattamento diretto nei propri impianti di tutti i rifiuti indifferenziati prodotti dai medesimi Comuni.

La Società è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il n. di posizione TS000521 per le seguenti categorie/classi: 1B, 4E, 2-bis.

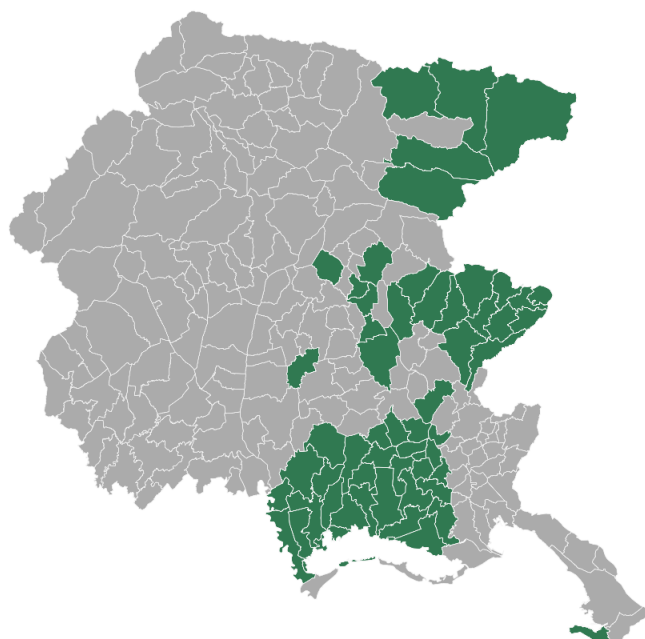
Il Gestore risulta, altresì, iscritto all'Albo Autotrasportatori per trasporto nazionale ed internazionale con ruolo n. UD3254078 / W.

La Società è affidataria del Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati per l'intero ambito di affidamento come da Delibera di AUSIR n. 36 del 02/10/2019 e s.m.i. in favore degli Enti di seguito elencati:

Comune di Aiello del Friuli	Comune di Pontebba
Comune di Aquileia	Comune di Porpetto
Comune di Bagnaria Arsa	Comune di Povoletto
Comune di Bicinicco	Comune di Precenicco
Comune di Buia	Comune di Prepotto
Comune di Campolongo Tapogliano	Comune di Pulfero
Comune di Carlino	Comune di Resia
Comune di Cassacco	Comune di Rivignano Teor
Comune di Castions di Strada	Comune di Ronchis
Comune di Cervignano del Friuli	Comune di Ruda
Comune di Chiopris Viscone	Comune di San Giorgio di Nogaro

Comune di Chiusaforte	Comune di San Leonardo
Comune di Cividale del Friuli	Comune di Santa Maria la Longa
Comune di Drenchia	Comune di San Pietro al Natisone
Comune di Fiumicello Villa Vicentina	Comune di San Vito al Torre
Comune di Gonars	Comune di Talmassons
Comune di Grimacco	Comune di Tarcento
Comune di Latisana	Comune di Tarvisio
Comune di Malborghetto-Valbruna	Comune di Tavagnacco
Comune di Manzano	Comune di Terzo di Aquileia
Comune di Marano Lagunare	Comune di Torreano
Comune di Mereto di Tomba	Comune di Torviscosa
Comune di Muggia	Comune di Tricesimo
Comune di Muzzana del Turgnano	Comune di Trivignano Udinese
Comune di Palazzolo dello Stella	Comune di Udine
Comune di Palmanova	Comune di Visco
Comune di Pocenia	Comune di Attimis
	Comune di Faedis
	Comune di Savogna
	Comune di Stregna

In verde la mappa dei comuni in cui Net S.p.A. sta operando nell'effettuazione dei servizi:



Il coordinamento operativo comporta una particolare attenzione e sensibilità cercando di adattare soluzioni anche specifiche di concerto con le singole Amministrazioni comunali e sfruttando i poli impiantistici e logistici di proprietà siti a Udine e San Giorgio di Nogaro.

- *Servizi erogati*

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presente Carta della qualità, Net S.p.A. si occupa delle seguenti attività:

1. il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
2. il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
3. altri servizi secondari di gestione dei rifiuti urbani;
4. avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti;
5. gestione dei centri di raccolta;
6. gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

c) *Certificazioni e Sistema Qualità*

La *mission* aziendale di Net S.p.A. è quella di fornire un servizio globale ad elevati standard di qualità e sicurezza, applicando nello svolgimento della propria attività principi di efficacia ed efficienza, pur senza mai dimenticare il ruolo primario dei singoli cittadini e della collettività.

Questa attitudine è testimoniata anche dalle certificazioni ottenute in base agli standard Uni En Iso. In merito Net S.p.A. è in possesso della Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015, e della Certificazione Salute e Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018. I certificati vengono rinnovati con cadenza periodica e svolti specifici audit di sorveglianza e mantenimento del sistema integrato.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per gli utenti della volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dai soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.

### **1.5.2. Comuni in qualità di gestori**

- *Servizi erogati*

I comuni in qualità di gestori che svolgono in economia alcuni servizi inerenti alla gestione integrata dei rifiuti urbani, sono tenuti agli adempimenti previsti dalla presente carta per le attività di competenza, per le modalità fare riferimento alla sezione 3 ed all'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

Nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio" si individuano - per ogni territorio comunale dell'ambito di affidamento - I Gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

## **SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1. EGUAGLIANZA**

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, inoltre deve garantire l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori.

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

I Gestori, inoltre, garantiscono 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, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche.

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

A tale scopo i Gestori, per quanto di propria competenza, provvedono a:

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

### **2.2. IMPARZIALITÀ**

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

### **2.3. DIRITTO DI SCELTA**

Come consentito dalla vigente legislazione, l'utente non domestico ha diritto di scelta, per quanto attiene alle frazioni differenziate del Servizio Gestione Rifiuti Urbani, tra i soggetti autorizzati che erogano il servizio.

#### **2.4. CONTINUITÀ**

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

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i Gestori devono 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.

#### **2.5. PARTECIPAZIONE**

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

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

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

#### **2.6. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

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

#### **2.7. CORTESIA**

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

#### **2.8. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

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

## **2.9. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

I Gestori, in un'ottica di miglioramento continuo, garantiscono l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti;
- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;
- la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente, nei limiti delle proprie competenze;
- il miglioramento continuo della propria prestazione energetica, comprendendo l'efficienza energetica ed il consumo e l'uso di energia;
- il rispetto delle leggi nella gestione dei propri appalti, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs 81/2008).

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

## **2.10. PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16. Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

## **2.11. TRASPARENZA**

I Gestori definiscono e forniscono gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA.

Per i fini di cui sopra ciascun Gestore (nei limiti di cui all'art. 2.2 dell'allegato A della deliberazione ARERA n. 444/2019/R/RIF) predispone e mantiene aggiornata un'apposita sezione in home page del proprio sito, contenete le informazioni di cui all'Articolo 3 del TITR.

Variazioni di rilievo concernenti il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani (ovvero, concernente i singoli servizi che lo compongono) devono essere comunicate agli utenti – dal Gestore integrato, ovvero dal Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti - entro 30 giorni, ai sensi dell'Articolo 9 del TITR. Qualora il documento di riscossione non sia utilizzabile come mezzo informativo sarà cura del Gestore raggiungere con apposita missiva le utenze interessate senza oneri per le stesse.

I Gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio, ai fini degli adempimenti in materia di trasparenza, trasmettono al Gestore tariffe e rapporto con gli utenti, le variazioni rilevanti riguardanti le informazioni indicate negli Articoli 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 e 8.2 del TITR entro 15 giorni solari dal momento in cui tali variazioni sono intervenute.

Per gli adempimenti in materia di comunicazioni agli utenti di cui all'Articolo 9 del TITR e di aggiornamento dell'apposita sezione del sito web di cui all'Articolo 3.3 TITR, il Gestore della raccolta e trasporto e il Gestore dello spazzamento e lavaggio trasmettono al Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti le modifiche intervenute con anticipo di almeno 45 giorni solari dalla decorrenza delle stesse.

Sono escluse dai termini di preavviso di cui sopra le modifiche sostanziali al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani emergenziali o indifferibili; per tali casistiche il Gestore si impegna a trasmettere tali variazioni con il massimo preavviso possibile.

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

### **3.1. PREMESSA**

Net S.p.A. gestisce in maniera efficace, economica ed ecosostenibile l'intero ciclo dei rifiuti urbani nel bacino di pertinenza. Il raggio di azione di Net S.p.A. è molto esteso e allo stesso tempo complesso, in quanto fornisce un servizio puntuale ed adeguato in un territorio caratterizzato da piccole cittadine, aree industriali e artigianali, grandi centri urbani e località storiche e turistiche.

I servizi di base sono rivolti alla generalità delle utenze, domestiche e non domestiche, e si suddividono in:

- servizi di base standard, i quali garantiscono la gestione integrata dei rifiuti comprendente tutti i servizi di raccolta “stradale” e/o “domiciliare” e/o “ibrida”; prevedono inoltre la gestione/presidio dei Centri di Raccolta, la gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti, la gestione dei rapporti con l'Utenza e degli eco-sportelli, l'applicazione e riscossione della tariffa se richiesta;
- servizi di base aggiuntivi, i quali, ad esempio possono costituire l'intensificazione di frequenza del servizio di raccolta, lo spazzamento stradale, lo svuotamento dei cestini stradali, il mantenimento del decoro in zone urbanisticamente complesse come i centri storici, i servizi a chiamata, ecc.

Richiamando l'obbligo per l'Utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il Gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati. 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 Locale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc.), in applicazione di apposito Regolamento.

Per una più completa informazione dei servizi attivi per ogni Comune, l'Utente può anche consultare il sito internet aziendale: [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it)

Informazioni specifiche per ogni Comune inerenti alle modalità di erogazione dei servizi sono riportate nell'ALLEGATO B “Schede di dettaglio”.

### **3.2. GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

La determinazione dell'entrata tariffaria è disciplinata dalle disposizioni previste dalla delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n.443/2019 del 31/10/2019 e calcolata utilizzando il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR2), deliberato da ARERA. L'Autorità di governo regionale (AUSIR) sulla base combinata dei costi del Gestore e del Comune, provvede all'annuale deliberazione del Piano Economico Finanziario (PEF) che viene inviato ad ogni singolo Comune interessato.

Il PEF rappresenta il documento sulla cui base viene determinata la Tassa Rifiuti (TARI). I Regolamenti dei singoli Comuni determinano poi i criteri di applicazione della Tariffa.

La TARI, è suddivisa in parte fissa e parte variabile:

- utenze domestiche: la quota fissa è applicata sulla base della superficie dell'unità abitativa e del numero dei componenti. La quota variabile è applicata sulla base della presunta quantità dei rifiuti conferiti;
- utenze non domestiche: la quota fissa è applicata sulla base della superficie utilizzata nell'ambito della tipologia dell'attività esercitata. La quota variabile è applicata sulla base della presunta quantità dei rifiuti conferiti.

La TARI è dovuta da tutti coloro che, persone fisiche o giuridiche, occupano, detengono o hanno la disponibilità, nel territorio comunale, di locali o aree scoperte operative a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Si richiama altresì la Delibera di ARERA n.444/2019 con cui l'Autorità ha dettato le "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" di cui il Gestore deve tenere conto; in particolare i gestori dovranno attivare tutti gli strumenti necessari per rendere accessibili e comprensibili i documenti di riscossione della tariffa e promuovere la trasparenza sulla qualità delle prestazioni erogate agli Utenti.

Il Gestore assicura il rispetto dei tempi di attesa e dei tempi di risposta in ottemperanza a quanto previsto nel testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, ne sarà data comunicazione ai presenti allo sportello territoriale, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzierà per quanto possibile, il numero degli operatori dedicati agli sportelli in uso, al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella Carta.

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di Utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;
- tempi di esecuzione delle prestazioni più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità dell'Utenza per disabili e per i cittadini segnalati dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza.

Il pagamento della TARI dovrà essere effettuato:

- utilizzando il modello di pagamento F24 semplificato precompilato allegato B del documento inoltrato al contribuente;
- presso qualsiasi sportello bancario o postale o a mezzo home banking e presso i tabaccai aderenti al circuito Banca ITB, senza costi aggiuntivi;
- tramite sistema di pagamento PagoPA.

Per i residenti all'estero il pagamento del tributo può essere effettuato con un bonifico bancario accreditato sul conto corrente del Comune, previa richiesta delle coordinate bancarie all'ente Gestore e/o al Comune di competenza.



Il Gestore orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri Utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite. Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli Utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Il Gestore si impegna nei confronti degli Utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

Gli eventuali ulteriori dettagli operativi sono indicati nell'ALLEGATO B della presente carta ovvero sul portale aziendale [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it) rispettivamente per ogni Comune servito.

Si precisa che le descrizioni e le specifiche sopra riportate possono non essere applicabili nel caso in cui tale servizio venga svolto direttamente dal Comune (vedasi ALLEGATO B), pertanto ogni informazione e dettaglio operativo vengono demandati ai canali informativi di ogni rispettivo Comune.

### **3.3. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI**

Net S.p.A. applica sul territorio gestito diversi sistemi e modelli di raccolta, calibrati e progettati sulla base delle rispettive esigenze dei Comuni e delle singole peculiarità, densità abitative e caratteristiche territoriali.

I sistemi sono riassunti come di seguito:

#### **A. SISTEMA STRADALE**

#### **B. SISTEMA DOMICILIARE**

#### **C. SISTEMA IBRIDO (integrazione tra sistema stradale e domiciliare)**

#### **Organizzazione dei servizi**

Le raccolte differenziate, nonché gli altri servizi previsti, vengono organizzati secondo le indicazioni recepite dai Comuni e/o gruppi di Comuni serviti. Si precisa che le modalità esecutive e di dettaglio dei conferimenti da parte degli utenti al servizio pubblico, ed in genere dei servizi affidati, possono acquisire effetto impositivo attraverso specifiche Ordinanze Comunali in materia di igiene e sanità pubblica.

Il servizio comprende oltre alle fasi di raccolta anche quelle di trasporto agli impianti di stoccaggio/deposito e recupero/smaltimento delle varie frazioni merceologiche di rifiuto.

I rifiuti che prevedono costi di recupero/smaltimento già compresi nell'importo complessivo dell'affidamento sono i seguenti:

- frazione secca non recuperabile (rifiuti indifferenziati);
- frazione organica biodegradabile di mense e cucine (cd. umido) e verde (sfalci e potature);
- rifiuti ingombranti/beni durevoli;
- materiale inerte di piccola entità;
- pile/medicinali/vernici/solventi/bombolette spray, pneumatici.

I ricavi e/o oneri (costi riguardanti scarti derivanti dalla selezione del materiale differenziato, saranno tutti a carico di Net S.p.A.), delle altre tipologie di rifiuto raccolti e/o presso CdR in modo differenziato (quali: carta e cartone, plastica e lattine, vetro, legno, ferro...), si intendono di competenza di Net S.p.A..

Net S.p.A. si impegna inoltre a comunicare gli impianti di destino (e qualsiasi modifica degli stessi) e trasmettere relative autorizzazioni per le singole tipologie di rifiuto.

Per esigenze occasionali (festività, scioperi, eventi naturali imprevedibili, ecc) ogni singolo Comune si riserva di concordare con Net S.p.A., i giorni e/o gli orari di espletamento dei servizi senza che ciò comporti alcun onere aggiuntivo o maggiore costo per il Comune.

La colorazione dei contenitori e dei sacchi, che può variare di comune in comune, è differenziata in base alle tipologie di rifiuto da conferire:

- i rifiuti tipo “organico” vanno conferiti nei contenitori con vasca e coperchio di colore marrone.
- gli imballaggi tipo “carta, cartone tetra pak” vanno conferiti nei sacchi o contenitori (coperchio/portella) di colore blu/grigio chiaro o giallo.
- gli imballaggi tipo “plastica” vanno conferiti nei sacchi o nei contenitori (coperchio/portella) di colore giallo o blu/azzurro.
- gli imballaggi tipo “vetro e barattolame” vanno conferiti nei contenitori (campane o cassonetti da 240 litri) di colore verde o blu.
- i rifiuti di tipo “secco residuo indifferenziato” vanno conferiti nei sacchi o nei contenitori (coperchio/portella) di colore grigio antracite o magenta.

La configurazione dei colori è, in parte, applicata anche in ottemperanza alla nuova norma UNI del 2017, alla quale Net S.p.A. si sta gradualmente adeguando, mediante la quale sarà più semplice uniformare in tutta Italia i colori e, più in generale, gli elementi visivi che identificano i contenitori per la raccolta dei rifiuti urbani.

Nelle sottostanti tabelle si descrivono, a livello generale e indicativo, le tipologie di servizio adottate da Net S.p.A.. Si precisa che tale descrizione è da ritenersi esemplificativa e non esaustiva in quanto i dettagli operativi sono specificati nell'ALLEGATO B “Schede di dettaglio” della presente carta ovvero sul portale aziendale [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it) rispettivamente per ogni Comune servito.

Modalità di erogazione	Descrizione
<b>A</b>	<p style="text-align: center;"><b>IL SISTEMA DI RACCOLTA R.U. STRADALE</b></p> <p>Il sistema stradale è basato sull'utilizzo di <b>cassonetti di varie tipologie posizionati in vie, piazze e strade pubbliche</b>, all'interno dei quali gli utenti possono conferire i rifiuti senza limiti di orario o di frequenza. Per il sistema stradale, i contenitori posizionati lungo le vie e piazze cittadine sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cassonetti e contenitori in polietilene o in metallo di varie dimensioni e volumetrie (240/360 litri, 1.100 litri, 2.400/3200 litri);</li> <li>- Contenitori a “campana” in polietilene o resina di varie dimensioni e volumetrie.</li> </ul> <p>I cassonetti stradali, periodicamente controllati da Net S.p.A. vengono eventualmente sostituiti previo accordo con il singolo Comune di competenza (anche su preliminare segnalazione/richiesta puntuale dello stesso).</p> <p><u>La frequenza ordinaria del servizio, per le diverse tipologie di rifiuto, è determinata dal calendario degli svuotamenti, definito da Net S.p.A. previa approvazione del Comune o dei gruppi di Comuni.</u></p> <p>Tutte le utenze “domestiche” e “non domestiche” regolarmente iscritte ai registri TARI dei singoli Comuni possono conferire i rifiuti senza limiti di orario o di frequenza.</p>

Modalità di erogazione	Descrizione
	<p><b>RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO SECCO RESIDUO INDIFFERENZIATO</b>  <i>Utenze “domestiche” e “non domestiche”</i>            La raccolta della frazione secca dei rifiuti urbani è garantita con il <b>sistema a cassonetto stradale di varie dimensioni</b> (e/o contenitori/sacchi eventualmente aggiunti e conformi) mediante ritiro e svuotamento di contenitori su pubblica via.</p> <p><b>RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO ORGANICO/UMIDO E BIODEGRADABILE (VERDE DA SFALCI E PICCOLE POTATURE)</b>  <i>Utenze “domestiche” e “non domestiche”</i>            La raccolta della frazione organica/umida dei rifiuti urbani è garantita con il <b>sistema a cassonetto stradale da 240/1100 lt</b>, mediante ritiro e svuotamento di contenitori su pubblica via.</p> <p><i>Utenze “domestiche”</i>            La raccolta della frazione biodegradabile (cd.”verde”) dei rifiuti urbani e assimilati è garantita (nei Comuni presso i quali è attivo tale servizio) con il <b>sistema a cassonetto stradale da 2.400 lt</b>, mediante ritiro e svuotamento di contenitori su pubblica via.</p> <p><b>RACCOLTA DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI – IMBALLAGGI IN CARTA-CARTONE – IMBALLAGGI IN PLASTICA – IMBALLAGGI IN VETRO E BARATTOLAME METALLICO</b>  <i>Utenze “domestiche” e “non domestiche”</i>            Il servizio di raccolta delle frazioni tipo imballaggi <b>carta/cartone, plastica, vetro e barattolame</b> è garantito con il <b>sistema a cassonetto stradale (e/o campane) di varie dimensioni</b> mediante ritiro e svuotamento di contenitori su pubblica via.</p> <p><b>LAVAGGIO CONTENITORI STRADALI AD USO COLLETTIVO</b>            Il servizio prevede il lavaggio dei bidoni/cassonetti impiegati per le raccolte collettive, su posizionamenti strettamente stradali ad uso pubblico.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ bidoni carrellati/cassonetti impiegati per la raccolta differenziata dell’organico;</li> <li>▪ bidoni carrellati impiegati per la raccolta indifferenziata.</li> </ul> <p>I lavaggi sono assicurati con frequenze e modalità stabilite con il singolo Comune o gruppo di Comuni. I bidoni/cassonetti sono lavati con acqua calda ad alta pressione, sia internamente che esternamente, con specifici ed adeguati automezzi, evitando perdite di liquidi sulla strada.</p>
<b>B</b>	<p><b>IL SISTEMA DI RACCOLTA R.U. DOMICILIARE</b></p> <p>Il sistema domiciliare è il cosiddetto sistema di raccolta «casa per casa», o porta a porta. Gli utenti conferiscono i propri rifiuti in contenitori o sacchi appositi, che vengono svuotati o prelevati casa per casa con una frequenza temporale prestabilita.</p> <p>Il sistema domiciliare “casa per casa” è un sistema integrato e deve essere quindi calibrato ed adeguato per garantire, allo specifico territorio servito, un servizio efficace a tutte le utenze.</p>

Modalità di erogazione	Descrizione
	<p>Il sistema domiciliare viene ordinariamente suddiviso in due servizi specifici:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- servizio a “singola utenza” è dedicato alle utenze ricadenti presso case singole, villette a schiera, case in linea e alloggi siti in piccoli complessi condominiali. Le utenze sono dotate di contenitori personali oppure sacchi, i quali vanno esposti, in area pubblica ben visibile e in giornate ed orari prestabiliti.</li> <li>- servizio a “isola ecologica condominiale” è dedicato alle utenze ricadenti presso grandi complessi residenziali. I complessi residenziali condominiali sono dotati, previo accordo con i singoli Amministratori condominiali, di un numero adeguato di cassonetti carrabili all’interno dei quali gli utenti possono conferire i rifiuti senza limiti di orario o di frequenza. Nelle giornate prestabilite, l’incaricato del condominio espone i cassonetti in area pubblica ben visibile.</li> </ul> <p><u>La frequenza ordinaria del servizio, per le diverse tipologie di rifiuto, è determinata dal calendario degli svuotamenti, definito da Net S.p.A. previa approvazione del Comune o dei gruppi di Comuni.</u></p> <p><b>RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO SECCO RESIDUO INDIFFERENZIATO</b>  <i>Utenze “domestiche” e “non domestiche”</i>            La raccolta della frazione secca dei rifiuti urbani è garantita con il <b>sistema di tipo domiciliare “casa per casa”</b> mediante svuotamento dei contenitori da 40/70 litri o da 240/1.100 litri o prelievo di sacchi plastici (e/o ulteriori contenitori/sacchi eventualmente aggiunti e conformi) esposti a cura dell’utenza in area pubblica ben visibile (strada o marciapiede) nella zona limitrofa alla propria abitazione, ordinariamente, la sera antecedente la giornata di raccolta, dalle ore 19 alle ore 24.</p> <p><b>RACCOLTA DEL RIFIUTO DENOMINATO ORGANICO/UMIDO E BIODEGRADABILE (VERDE DA SFALCI E PICCOLE POTATURE)</b>  <i>Utenze “domestiche” e “non domestiche”</i>            La raccolta della frazione organica/umida dei rifiuti urbani è garantita con il <b>sistema di tipo domiciliare “casa per casa”</b> mediante prelievo e svuotamento dei contenitori da 25 litri o da 240 litri (e/o ulteriori contenitori/sacchi eventualmente aggiunti e conformi) esposti a cura dell’utenza in area pubblica ben visibile (strada o marciapiede) nella zona limitrofa alla propria abitazione, ordinariamente, la sera antecedente la giornata di raccolta, dalle ore 19 alle ore 24.</p> <p><i>Utenze “domestiche”</i>            La raccolta della frazione biodegradabile (cd.”verde”) dei rifiuti urbani e assimilati è garantita (nei Comuni presso i quali è attivo tale servizio) con il <b>sistema di tipo domiciliare “casa per casa”</b> mediante prelievo di sacchi plastici o svuotamento dei contenitori da 240/1.100 litri o esposti a cura dell’utenza in area pubblica ben visibile (strada o marciapiede) nella zona limitrofa alla propria abitazione, ordinariamente, la sera antecedente la giornata di raccolta, dalle ore 19 alle ore 24.</p>

Modalità di erogazione	Descrizione
	<p><b>SCHEDA 3: RACCOLTA DELLE FRAZIONI VALORIZZABILI</b></p> <p><i>Utenze “domestiche” e “non domestiche”</i></p> <p>La raccolta delle frazioni tipo imballaggi carta/cartone, plastica, vetro e barattolame è garantita con il <b>sistema di tipo domiciliare “casa per casa”</b> mediante svuotamento dei contenitori da 40/70 litri o da 240/1.100 litri o prelievo di sacchi plastici (e/o ulteriori contenitori/sacchi eventualmente aggiunti e conformi) esposti a cura dell’utenza in area pubblica ben visibile (strada o marciapiede) nella zona limitrofa alla propria abitazione, ordinariamente, la sera antecedente la giornata di raccolta, dalle ore 19 alle ore 24.</p> <p><b>ALTRI DETTAGLI OPERATIVI</b></p> <p>Le varie tipologie di rifiuto vengono ritirate dagli addetti al servizio pubblico nei giorni ed ore stabiliti, mediante svuotamento manuale/o meccanico dei contenitori e loro restituzione con coperchio in posizione aperta.</p> <p>Qualora la produzione di rifiuto ecceda la capienza dei contenitori in dotazione, il conferimento dei rifiuti può avvenire con le modalità stabilite nel Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati.</p> <p>Il sistema domiciliare “casa per casa” è pressoché identico sia per le utenze “domestiche” sia per le utenze “non domestiche”. L’unica differenza sostanziale riguarda la dotazione delle attrezzature in favore delle “utenze non domestiche” e consiste in una maggiore flessibilità sul numero e sulla dimensione dei contenitori forniti relazione anche alla specifica tipologia dell’attività economica ed alle relative esigenze. Per le utenze “non domestiche” vi possono essere inoltre variazioni in aumento sul numero di frequenze di raccolta (stabilite in accordo con ogni singolo Comune o gruppo di Comuni) di alcune in tipologie di rifiuto o imballaggio.</p> <p>Il sistema domiciliare raggiunge le strade pubbliche del Comune. Le strade private e vicinali invece potranno essere raggiunte solamente nel caso in cui i proprietari delle stesse sottoscriveranno una liberatoria che solleva Net S.p.A. da ogni responsabilità per danni dovuti ad eventuali cedimenti del fondo stradale causati dal peso dei mezzi impiegati. In caso contrario ovvero in caso impossibilità di accesso da parte dei mezzi di raccolta, i cittadini che risiedono in strade private dovranno esporre i contenitori al limitare della prima strada pubblica a disposizione.</p> <p>Per il sistema domiciliare, i contenitori forniti alle utenze in comodato d’uso, identificati con codice a barre alfanumerico collegato alla singola utenza (o al singolo condominio) sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bidoncini e contenitori in polietilene da 25/40/70/120 litri;</li> <li>- cassonetti e contenitori in polietilene da 240 e 1.100 litri (utenze non domestiche e condominiali);</li> <li>- In alternativa a quanto sopra (per determinate frazioni di rifiuto) e su precisa indicazione del Comune sono forniti annualmente (in un numero fisso e limitato) sacchi plastici colorati e di diverse volumetrie;</li> </ul> <p>Le Utenze “domestiche” e “non domestiche” possono chiedere a integrazione o in sostituzione (in caso di rotture o danneggiamenti accidentali) la sostituzione delle attrezzature fornite in dotazione (bidoncini, contenitori e cassonetti) previa comunicazione ai numeri telefonici (n. verde e/o call-center), posta elettronica e moduli di segnalazione online disponibili in base al rispettivo Comune di appartenenza.</p>

Modalità di erogazione	Descrizione
	<p><b>LAVAGGIO CONTENITORI E PULIZIE AREE BIDONCINI/SACCHI</b>  <u>Il lavaggio e la pulizia dei contenitori forniti in comodato d'uso sono a totale carico degli utenti.</u></p>
<b>C</b>	<p><b>IL SISTEMA DI RACCOLTA R.U. IBRIDO</b></p> <p>Il sistema ibrido è un vero e proprio sistema integrato basato sulla raccolta domiciliare di alcune tipologie di rifiuto e sul conferimento delle restanti frazioni all'interno dei cassonetti stradali.</p> <p>La singola Amministrazione comunale stabilisce con Net S.p.A. sulla base delle esigenze e peculiarità del territorio, quali tipologie di rifiuti gestire rispettivamente con il sistema domiciliare e con quello stradale. Pertanto, ove attivato, tale sistema vede l'integrazione tra le schede di servizio sopra descritte per le modalità di erogazione A e B, sulla base della tipologia di raccolta di ogni singola frazione di rifiuto (o gruppi di frazioni) scelta dal singolo Comune.</p>
<b>GEN</b>	<p><b>RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI</b></p> <p>Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato “<b>Pile esauste, farmaci scaduti</b>” è garantito con il sistema dei contenitori specifici presso aree comunali individuate (e eventuali punti indicati dal Comune), mediante prelievo degli stessi tramite apposito veicolo furgonato e/o cassonato allestito con contenitori in polietilene (HDPE), debitamente autorizzato, e successivo trasporto verso impianti di smaltimento autorizzati.</p> <p>Per il conferimento di tale tipologia di rifiuto (farmaci e pile, escluse batterie ed accumulatori al piombo) gli Utenti possono utilizzare gli appositi contenitori stradali, che Net S.p.A. ha posizionato sul territorio in un numero definito in accordo con l'Amministrazione Comunale. La dislocazione dei contenitori sul territorio è effettuata in modo tale da garantire la presenza degli stessi in prossimità delle farmacie (per i farmaci) e delle edicole (per le pile) e comunque in modo da distribuirli omogeneamente nelle rimanenti aree cittadine. La frequenza di vuotamento è generalmente mensile, tale da garantire agli Utenti un agevole conferimento del rifiuto.</p> <p>In alternativa, tale frazione di rifiuto può essere conferita presso i Centri di Raccolta comunali ove presenti.</p> <p>Possono essere invece conferiti presso i centri di raccolta comunali altre tipologie di rifiuti pericolosi come ad esempio batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, altri prodotti.</p>

### 3.4. GESTIONE E PRESIDIO DEI CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI (CdR)

Modalità di gestione del CDR	Descrizione
A	<p>Il centro di raccolta è un luogo in cui possono essere conferite numerose tipologie di rifiuto differenziato (anche voluminoso) quali ad esempio: <b>materiali in legno, verde e ramaglie, materiali in metallo, RAEE (elettrodomestici ed elettronica in genere), ingombranti/durevoli, materassi, mobilio, batterie, oli alimentari e minerali, pneumatici, ecc.</b></p> <p>Possono essere inoltre conferiti anche i materiali destinati alla raccolta domiciliare (imballaggi in vetro, carta, cartone, plastica, barattolame metallico, rifiuto organico, ecc.) in presenza di importanti quantità e/o di grandi dimensioni. Sono autorizzati al conferimento di rifiuti soltanto i titolari di utenze TARI “domestiche” e “non domestiche” (regolarmente iscritte).</p> <p>I Centri di Raccolta possono essere dotati di apposita strumentazione per il controllo dell’accesso; pertanto, dovrà essere esibita, da parte degli utenti, la Carta Regionale dei Servizi (CRS) o Tessera Sanitaria o la specifica scheda (badge) fornita da Net per le sole utenze “non domestiche” (negozi, attività commerciali, studi, ecc.). È vietato prelevare e asportare qualsiasi tipo di rifiuto dal centro. I Centri di Raccolta non sono accessibili e usufruibili da ditte, imprese o attività produttive non autorizzate (non possono essere conferiti rifiuti derivanti dal circuito delle imprese artigiane e produttive in genere).</p> <p>I rifiuti conferiti al CdR, a seguito dell’esame visivo, effettuato dall’addetto, devono essere collocati direttamente a cura dei conferitori in aree distinte del centro per flussi omogenei, attraverso l’individuazione delle loro caratteristiche e delle diverse tipologie e frazioni merceologiche, separando i rifiuti potenzialmente pericolosi da quelli non pericolosi e quelli da avviare a recupero da quelli destinati allo smaltimento.</p> <p>Al fine di verificare la natura, l’origine e la conformità dei rifiuti rispetto alle tipologie ed alle modalità e condizioni di conferimento ammesse, è fatto obbligo agli utenti di fornire al personale in servizio presso i CdR tutte le informazioni occorrenti e di consentire anche l’eventuale ispezione dei carichi trasportati compresa l’apertura degli eventuali contenitori chiusi.</p> <p>Gli utenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sono obbligati ad osservare le presenti disposizioni e tutte le indicazioni impartite dal personale addetto alla gestione dei CdR;</li> <li>- devono avvisare il personale stesso di qualsiasi inconveniente, o disservizio, o pericolo e chiedere il suo aiuto per qualsiasi necessità (per esempio dubbi sulla destinazione del rifiuto, necessità di scaricare oggetti pesanti, o voluminosi, o pericolosi, ecc);</li> <li>- devono soffermarsi all’interno dell’area esclusivamente per il tempo necessario alle operazioni di conferimento;</li> <li>- devono parcheggiare i propri veicoli per eseguire lo scarico dei materiali, in modo da non ostacolare il transito di altri automezzi;</li> </ul>

Modalità di gestione del CdR	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- devono evitare lo spandimento a terra di qualsiasi rifiuto ed in caso contrario raccoglierlo prontamente e completamente;</li> <li>- devono presentarsi ai CdR con i rifiuti già in precedenza suddivisi per tipologie e quanto più possibile ridotti in volume e dimensione;</li> <li>- devono trasportare e conferire i rifiuti pericolosi in forma assolutamente separata fra loro e distinta anche rispetto a qualsiasi altra tipologia di rifiuto non pericoloso.</li> </ul> <p>Compatibilmente con la tipologia del rifiuto, sarà cura dell'utente provvedere a ridurre quanto più possibile le dimensioni, scomponendolo, piegandolo o compattandolo.</p> <p>Ciascun conferimento non dovrà superare il limite quantitativo complessivo di 200 Kg o di 2 m<sup>3</sup>, al fine di garantire l'utilizzo dei CdR da parte di ogni singolo utente. Il Gestore potrà accogliere quantitativi superiori in funzione di condizioni contingenti (ovvero, per esempio, a seguito di preavviso telefonico ed autorizzazione rilasciata in base alla capacità ricettiva contingente del CdR).</p> <p>All'interno dei CdR dovranno essere scrupolosamente seguite tutte le indicazioni fornite dal personale di servizio circa le modalità di conferimento dei diversi materiali nei contenitori, in particolare rispettando la diversa destinazione degli stessi ed evitando di sporcare o insudiciare i locali o le aree adibiti allo scopo.</p> <p>Salvo che non si tratti di rifiuti urbani pericolosi (contrassegnati con asterisco autorizzati) e i relativi contenitori, i materiali conferiti non dovranno contenere sostanze pericolose o essere inquinati da sostanze che possano procurare nocimento a persone o a cose. Qualora il personale di sorveglianza rilevi un carico potenzialmente pericoloso non rientrante nell'elenco, dovrà rifiutarne l'accettazione ed eventualmente segnalare il caso alle autorità competenti.</p> <p>Le modalità di gestione dei CdR devono essere tali da ottimizzare il recupero e il riciclaggio/riutilizzo dei rifiuti, favorendo fin dal conferimento la migliore separazione possibile degli stessi e la migliore fruizione delle attrezzature da parte dell'utenza.</p>



### 3.5. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Modalità di erogazione del servizio	Descrizione
<b>A</b>	<p>Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico ed aree verdi secondo le tempistiche concordate col Comune. I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio in essere con il singolo Comune assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spazzamento manuale con soffiatore e altre attrezzature;</li> <li>- spazzamento meccanizzato, con l'utilizzo di soluzioni tecnologiche compatibili con la natura delle pavimentazioni stradali, le condizioni di circolazione e di traffico veicolare e pedonale, la tollerabilità dei rumori in relazione agli orari di servizio;</li> <li>- svuotamento dei cestini stradali presenti sulle aree e superfici individuate;</li> <li>- pulizia superficiale (<u>solo esterna</u>) delle caditoie, bocche di lupo e griglie stradali per consentire il regolare deflusso delle acque meteoriche;</li> <li>- raccolta dei rifiuti abbandonati a terra presso i contenitori stradali dei RU e delle raccolte differenziate;</li> <li>- raccolta delle foglie (prevalentemente nel periodo autunnale-invernale) sulle strade alberate oggetto dell'affidamento;</li> </ul> <p>Altri servizi periodici particolari (prestazioni all'occorrenza ed a misura):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lavaggio periodico di logge e porticati, sottopassi e vicoli;</li> <li>- raccolta ed asporto del fogliame durante il periodo autunnale/invernale su strade ed aree alberate esterne all'area oggetto dell'affidamento;</li> <li>- lo spazzamento manuale (attività prevalente) da eseguirsi con l'impiego di idonei strumenti tradizionali non meccanizzati, principalmente sulle strade pavimentate con cubetti di porfido o in acciottolato, sui marciapiedi non pavimentati, nei riquadri delle alberature e delle siepi delimitanti i marciapiedi, sulle piccole aiuole spartitraffico, in prossimità ed al di sotto delle ciotole fiorite, sotto i portici, sui terrapieni, sagrati e rilevati di qualsiasi tipo, ed in tutti i vicoli ed aree comunque non raggiungibili con mezzi meccanici.</li> </ul>

Gli eventuali ulteriori dettagli operativi sono indicati nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio" della presente carta ovvero sul portale aziendale [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it) rispettivamente per ogni Comune servito (es. frequenza, modalità applicata, elenco vie, ecc.).

Si precisa che le descrizioni e le specifiche sopra riportate possono non essere applicabili nel caso in cui il servizio di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico venga svolto direttamente dal Comune (vedasi ALLEGATO B "Schede di dettaglio"), pertanto ogni informazione e dettaglio operativo vengono demandati ai canali informativi di ogni rispettivo Comune.

### **3.6. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Sono attivi, presso i Comuni che ne fanno specifica richiesta, vari servizi di raccolte puntuali e/o a domicilio ed a chiamata tramite call center gestiti da Net S.p.A. (o dal Comune), aventi cadenze e modalità concordate con il singolo Comune.

**RIFIUTI INGOMBRANTI (intesi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, come rifiuti ingombranti durevoli (mobilio e materassi), RAEE (elettrodomestici ed elettronica), verde da sfalci e potature, materiali in legno, metalli e plastica, grandi quantitativi di imballaggi in carta/cartone plastica e vetro, ecc.)**

Le utenze “domestiche” e “non domestiche” possono conferire gratuitamente e autonomamente i propri rifiuti ingombranti presso i Centri di Raccolta comunali (ove presenti e attivi). Per le utenze “domestiche” e “non domestiche” (regolarmente iscritte alla TARI) che non hanno la possibilità di recarsi ai Centri di Raccolta comunali, è disponibile un servizio di ritiro domiciliare a pagamento. Ulteriori dettagli e istruzioni sull’accessibilità al servizio sono indicati al successivo [paragrafo 4.11](#).

Il costo per ogni ritiro al piano stradale è così previsto:

- primo ritiro annuale €/mc 25 + IVA
- ritiri successivi oltre al primo €/mc 55 + IVA

Qualora la volumetria del singolo ritiro ecceda il limite di 1 mc, il costo sopra indicato sarà moltiplicato per il volume (in mc) effettivo da ritirare.

Eventuali condizioni migliorative rispetto a quanto sopra riportato sono indicate nell’ALLEGATO B “Schede di dettaglio” del Comune di appartenenza.

Durante le fasi di raccolta Net S.p.A. presta la massima attenzione affinché, soprattutto per alcune tipologie di RAEE, non sia causata la rottura dell’apparecchiatura con conseguente perdita di sostanze pericolose.

Per poter usufruire di questo servizio è necessaria una prenotazione, come indicato nell’ALLEGATO B “Schede di dettaglio” della presente carta. È previsto che il ritiro venga eseguito direttamente presso l’abitazione dell’utente a piano strada, con le stesse modalità del sistema di raccolta domiciliare.

### **SERVIZIO STRADALE DI SVUOTAMENTO CESTINI**

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio dei Comuni aderenti a Net S.p.A. in strade e aree pubbliche.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all’impianto di destino del rifiuto contenuto. Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario. Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio e concordato con i comuni.

Gli eventuali ulteriori dettagli operativi sono indicati nell’ALLEGATO B “Schede di dettaglio” della presente carta ovvero sul portale aziendale [www.netaziendapulita.it](http://www.netaziendapulita.it) rispettivamente per ogni Comune servito (es. frequenza, modalità applicata, elenco vie, ecc.).

Si precisa che le descrizioni e le specifiche sopra riportate possono non essere applicabili nel caso in cui il servizio di svuotamento dei cestini venga svolto direttamente dal Comune (vedasi ALLEGATO B “Schede di dettaglio”), pertanto ogni informazione e dettaglio operativo vengono demandati ai canali informativi di ogni rispettivo Comune.

## **SEZIONE 4 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

### **4.1. PREMESSA**

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Si precisa che gli standard qualitativi che i Gestori si impegnano a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute ai Gestori oltre le ore 18:00 dei giorni lavorativi possono essere trattate dai Gestori come pervenute il giorno lavorativo successivo.

Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

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

### **4.2. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE ALL'INTERNO DELLO SCHEMA REGOLATORIO**

Il documento regolatorio TQRIF approvato dall'ARERA prevede l'introduzione di:

- un set di indicatori e relativi standard generali, differenziati in quattro schemi regolatori, individuati dall'Ente territorialmente competente (AUSIR) in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni, in riferimento agli standard previsti e/o in vigore alla data di partenza della presente carta della qualità;
- un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dall'AUSIR, nella sua qualità di Ente territorialmente competente, con deliberazione dell'Assemblea regionale d'Ambito n. 23/22.

Il posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

**Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che il Gestore del servizio integrato, ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono, si impegnano a rispettare.

Un riepilogo degli indicatori di qualità applicati e degli obblighi di servizio previsti è riportato nelle tabelle 1 e 2 dell'ALLEGATO A.

#### **4.3. RISULTATI DI QUALITÀ: PUBBLICAZIONE E COMUNICAZIONI DA PARTE DEI GESTORI ALL'AUTORITÀ E AD AUSIR**

I Gestori sono tenuti ad adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dal TQRIF, entro il 31 marzo di ogni anno (a partire dal 2024), trasmettendo all'Autorità e ad AUSIR le informazioni di seguito riportate:

- numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise tra utenze domestiche e non domestiche;
- per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF.

I Gestori sono tenuti inoltre alla pubblicazione, sul proprio sito web, delle informazioni relative alla qualità tecnica e contrattuale raggiunta a partire dal 2024, come meglio specificato nel capitolo 2.11 TRASPARENZA.

L'Autorità e AUSIR possono utilizzare, in tutto o in parte, i dati e le informazioni oggetto di comunicazione da parte dei Gestori per le seguenti finalità:

- accertarne la veridicità ed il rispetto delle disposizioni della presente Carta nonché del TQRIF/TITR;
- pubblicazione e/o comparazione degli stessi sui rispettivi siti web.

#### **4.4. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le scadenze temporali riportate nell'ALLEGATO B.

Il modulo per l'attivazione è scaricabile dalla home page del sito web del Gestore in versione anche stampabile, presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo di attivazione può essere trasmesso a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online laddove presente.

Il modulo di attivazione fornisce le principali informazioni riguardo le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani e, se previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Tali informazioni possono essere rese anche attraverso rinvio al sito web del Gestore, salvo che l'utente ne faccia espressa richiesta di copia cartacea.

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

La risposta alle richieste di attivazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

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

*Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.*

Nel caso di attività gestite da soggetti differenti, il modulo di attivazione che prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare deve essere trasmesso dal Gestore tariffe e rapporto con gli utenti (che lo riceve dall'utenza) al competente Gestore entro i successivi cinque (5) giorni lavorativi.

La consegna dei contenitori avviene nelle modalità descritte nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

**In caso di unico Gestore, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta risulta pari a:**

- **cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;**
- **dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.**

**Nel caso di attività gestite da soggetti distinti, il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta risulta pari a:**

- **dieci (5\*+5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo;**
- **quindici (5\*+10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo.**

*\*Cinque (5) giorni intesi come tempo massimo per la trasmissione, da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, della richiesta di attivazione che prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare al competente Gestore.*

Ulteriori informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

#### **4.5. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le scadenze temporali riportate nell'ALLEGATO B.

Il modulo per la variazione e/o cessazione è scaricabile dalla home page del sito web del Gestore in versione anche stampabile, presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo di variazione e/o cessazione può essere trasmesso a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online laddove presente.

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

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

La risposta alle richieste di variazione e/o cessazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

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

*Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.*

#### **4.6. MODALITÀ PER LA COMUNICAZIONE EX ART. 238, CO. 10, TUA DELLE UTENZE NON DOMESTICHE**

In base all'art. 238, co. 10, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 "Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del Gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni".

Come stabilito dall'art. 30, co. 5, del D.L. n. 41/2021 (convertito con modificazioni dalla L. 21 maggio 2021, n. 69) tale scelta deve essere comunicata al comune, o al Gestore del servizio rifiuti in caso di tariffa corrispettiva, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetto dal 1° gennaio dell'anno successivo.

In base a quanto stabilito dall'art. 3 della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF, inoltre:

1. "Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione";

2. *“La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell’anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell’avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:*
  - a. *i dati identificativi dell’utente, tra i quali: denominazione societaria o dell’ente titolare dell’utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;*
  - b. *il recapito postale e l’indirizzo di posta elettronica certificata dell’utente;*
  - c. *i dati identificativi dell’utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell’immobile, tipologia di attività svolta;*
  - d. *i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;*
  - e. *i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all’anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l’attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;*
  - f. *i dati identificativi dell’impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta)”;*
3. *“Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui al precedente comma 3.2, il Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l’esito della verifica all’utente”.*

#### **4.7. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI**

Il Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il modulo per il reclamo scritto, per la richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati in versione anche stampabile, ovvero compilabile online.

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

- i dati identificativi dell’utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l’indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l’indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
  - le coordinate bancarie/postali per l’eventuale accredito degli importi addebitati.

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

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

Gli standard relativi ai tempi massimi di risposta sono stabiliti in funzione della classificazione della comunicazione operata dal Gestore.

Il Gestore classifica le segnalazioni scritte trasmesse dagli utenti adottando criteri prudenziali, identificando ogni richiesta come reclamo nel caso non sia possibile stabilire con certezza se si tratti di reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati nel caso giungano al Gestore entro i termini stabiliti alla presente sezione per l'invio della risposta motivata all'utente.

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

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

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

*Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.*

I contenuti minimi delle risposte alle richieste degli utenti sono differenziati sulla base della classificazione delle stesse e devono riportare i contenuti minimi espressamente previsti dall'autorità all'Articolo 18 del TQRIF.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

#### **4.8. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**

Il Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta informazioni in versione anche stampabile, ovvero compilabile online.



È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore le segnalazioni scritte, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

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

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

Gli standard relativi ai tempi massimi di risposta sono stabiliti in funzione della classificazione della comunicazione operata dal Gestore.

Il Gestore classifica le segnalazioni scritte trasmesse dagli utenti adottando criteri prudenziali, identificando ogni richiesta come reclamo nel caso non sia possibile stabilire con certezza se si tratti di reclamo scritto o di richiesta scritta di informazioni.

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

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

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

*Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.*

I contenuti minimi delle riposte alle richieste degli utenti sono differenziati sulla base della classificazione delle stesse e devono riportare i contenuti minimi espressamente previsti dall'autorità all'Articolo 18 del TQRIF.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

#### **4.9. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE**

Nell'ambito dello schema regolatorio I, i Gestori sono tenuti a dotarsi di un numero verde, totalmente gratuito, sia da linea fissa che da linea mobile - a cui l'utente possa:

- richiedere informazioni;
- segnalare disservizi;
- prenotare i ritiri su chiamata;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Fa eccezione il Gestore che si occupi esclusivamente del servizio di spazzamento e lavaggio stradale.

Attraverso i punti di contatto sopra elencati l'utente può ottenere le informazioni minime in merito a:

- programma delle raccolte e dello spazzamento delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal Gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Si riportano i riferimenti dei punti di contatto nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio".

#### **4.10. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

Il Gestore tariffe e rapporto con gli utenti invia il documento di riscossione almeno una volta l'anno.

La frequenza massima per l'invio dei documenti di riscossione, fissata dal TQRIF, è di 6 volte l'anno (pari a una per bimestre) e la modifica delle frequenze dell'invio dei documenti di riscossione deve essere stabilita dal Gestore in accordo con AUSIR.

Nel caso di frequenza di riscossione annuale, il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce almeno due rate a scadenza semestrale.

I bollettini relativi alle rate, ove previste, devono essere allegati al documento di riscossione.

Anche nel caso di frequenze maggiori di riscossione o del numero di rate, il Gestore tariffe e rapporto con gli utenti garantisce nel corso d'anno scadenze ad intervalli regolari dei termini di pagamento, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

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

Viene garantita agli utenti almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Per le modalità di pagamento onerose messe a disposizione dal Gestore, non possono essere applicati agli utenti costi maggiori di quelli che gravano sul Gestore stesso per la fruizione di tali modalità di pagamento. Il documento di riscossione deve essere conforme a quanto disposto dall'Autorità agli artt. nn. 4, 5, 6, 7, 8 del TITR.

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 nei seguenti casi:

- agli utenti che dichiarino, anche 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

L'importo minimo per rate ulteriori è pari a cento (100) euro, salvo condizioni di maggior favore applicate dal Gestore; i bollettini relativi alle ulteriori rate sono forniti a cura del Gestore.

Gli importi delle ulteriori rateizzazioni possono essere maggiorati di:

- interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- 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 dal Gestore se il superamento della soglia del 30%, che dà diritto di accedere alle ulteriori rateizzazioni per l'utente, viene superata a causa di sospensione prolungata dell'invio dei documenti di riscossione per fatti imputabili al Gestore.

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

*Il tempo per la rettifica degli importi non dovuti è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.*

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

- 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 di 120 giorni lavorativi.

In deroga a quanto sopra previsto, resta salva la facoltà del Gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile laddove tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

#### **4.11. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITA' DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI**

Nelle gestioni in cui siano presenti e operativi centri di raccolta, ovvero sistemi di raccolta alternativi a quello domiciliare utilizzabili dagli utenti del servizio per il conferimento dei rifiuti ingombranti, è previsto un ritiro "standard" domiciliare di rifiuti, al piano stradale, con le seguenti modalità:

- un ritiro annuo a prezzo calmierato (reperibile al precedente [paragrafo 3.6](#), nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio" del Comune di appartenenza e sul sito internet del Gestore);
- ritiri successivi sottoposti alla corresponsione da parte dell'utente del prezzo di listino (reperibile al precedente [paragrafo 3.6](#), nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio" del Comune di appartenenza e sul sito internet del Gestore).

Qualora la volumetria del singolo ritiro ecceda il limite di 1 mc, il costo previsto sarà moltiplicato per il volume (in mc) effettivo da ritirare.

Il Gestore si riserva comunque la facoltà di verificare la congruità volumetrica del ritiro richiesto rispetto ai dispositivi di raccolta in uso. Eventuali condizioni migliorative rispetto a quanto sopra riportato sono indicate nell'ALLEGATO B "Schede di dettaglio" del Comune di appartenenza.

Nelle gestioni in cui non siano presenti e operativi centri di raccolta, ovvero sistemi di raccolta alternativi a quello domiciliare utilizzabili dagli utenti del servizio per il conferimento dei rifiuti ingombranti, è garantito a ciascun utente il servizio di ritiro su chiamata senza oneri per i rifiuti ingombranti nel limite di 1 (uno) mensile per massimo cinque (5) pezzi per ogni ritiro, al piano stradale.

Il servizio di ritiro su chiamata senza oneri per i rifiuti ingombranti nel limite di 1 (uno) mensile per massimo cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, al piano stradale, viene comunque garantito per le seguenti categorie di utenti:

- utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del DPR 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;
- utenti soli in condizioni di fragilità fisica: anziani (età pari a 65 anni compiuti) e portatori di handicap.

La richiesta di ritiro a domicilio può essere presentata dall'utente via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto reso disponibile dal Gestore (vedi ALLEGATO B).

L'utente deve fornire al Gestore le seguenti informazioni minime per l'espletamento della prestazione:

- i dati identificativi dell'utente:
  - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente;
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero/volumetria di rifiuti oggetto del ritiro.

Per poter accedere ai servizi gratuiti l'utente deve essere in regola con il pagamento della tariffa rifiuti.

**Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.**

*Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.*

#### **4.12. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore competente, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o online (ove presenti), ovvero tramite il servizio telefonico così come indicato nei punti di contatto specificati nell'ALLEGATO B.

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

##### **Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:**

- **pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

*Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è definito come il tempo intercorrente tra il momento in cui il Gestore della raccolta e trasporto, ovvero il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.*

##### **Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:**

- **pari a dieci (10) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo**
- **pari a quindici (15) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo**

*Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.*

#### **4.13. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Sul sito istituzionale del Gestore (ovvero dei comuni che erogano tali servizi in economia) sono riportati:

- un Programma delle attività di raccolta e trasporto (predisposto dal Gestore competente), 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. Tale strumento consente l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini dell'eventuale registrazione delle interruzioni. Eventuali aggiornamenti sostanziali al Programma, che comportino modifica delle frequenze di raccolta, finalizzate a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore e in coordinamento con AUSIR, nonché tempestivamente comunicate all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento; eventuali variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio, devono essere comunicate all'utenza interessata, nelle modalità previste dal TITR;
- una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (predisposta dal Gestore competente, ove non sia già definita all'interno del Programma di cui al punto precedente), che indichi per ciascuna porzione di territorio il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Ogni aggiornamento che comporti modifica sostanziale alla mappatura deve essere tracciato a cura del Gestore e tempestivamente comunicato all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento e mediante aggiornamento della mappatura.

Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

#### **4.14. PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Sul sito istituzionale del Gestore (ovvero dei comuni che erogano tali servizi in economia) è riportato un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio (predisposto dal Gestore competente), da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Tale strumento consente l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini dell'eventuale registrazione delle interruzioni. Eventuali aggiornamenti sostanziali, che comportino modifica delle frequenze di spazzamento/lavaggio, finalizzate a migliorare efficienza, efficacia ed economicità nello svolgimento delle attività, devono essere accettate dal Comune su proposta del Gestore e in coordinamento con AUSIR, nonché tempestivamente comunicate all'utenza secondo gli strumenti di comunicazione previsti dal presente documento. Eventuali variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio, devono essere comunicate all'utenza interessata, nelle modalità previste dal TITR. Informazioni di dettaglio sono reperibili nell'ALLEGATO B.

#### **4.15. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO**

Ogni attività pianificata e non svolta dal Gestore, secondo i programmi di cui ai paragrafi precedenti, deve essere effettuata entro il tempo di recupero per non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero viene differenziato sulla base del tipo di servizio, delle caratteristiche della zona interessata e sul numero di utenze potenzialmente coinvolte (vedi mappa in ALLEGATO B) e come di seguito specificato:

**Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente è pari a:**

- **ventiquattro (24) ore.**

➤ **Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale non eseguito puntualmente è pari a:**

- **ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;**
- **settantadue (72) ore per gli altri casi.**

➤ **Il tempo di recupero del servizio di spazzamento non eseguito puntualmente:**

- **pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;**
- **pari a due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.**

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

Il Gestore individua, inoltre, le cause di interruzione del servizio, che possono essere riferite a:

- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
- c) cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

**La durata massima di un'interruzione è pari a 24 ore ed è definita come il tempo intercorrente tra l'inizio dell'interruzione e il momento in cui il servizio non espletato viene effettuato.**

#### **4.16. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (PRONTO INTERVENTO)**

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, Net S.p.A. ha predisposto un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto a un operatore di pronto intervento.

**Il numero è riservato esclusivamente a soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento, quali Forze dell'Ordine, strutture Comunali competenti.**

Il numero è disponibile solo per:

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

**Lo standard generale riferito al tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a quattro (4) ore.**

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

## Allegato A - TABELLA RIASSUNTIVA

**Tabella 1 – Indicatori di qualità del servizio e relativi valori limite.**

INDICATORI DI QUALITA'	VALORE LIMITE	COMPETENZA GESTORE
<b>Livelli generali di qualità contrattuale</b>		
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	Net S.p.A.
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
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	≤ 240 secondi	Net S.p.A. o Comune
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi	Net S.p.A.
Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	Net S.p.A.
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi	Net S.p.A. o Comune
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi	Net S.p.A.
<b>Livelli generali di qualità tecnica</b>		
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	non applicato	Net S.p.A. o Comune
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	non applicato	Net S.p.A. o Comune



Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	Net S.p.A.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	non applicato	Net S.p.A. o Comune
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero	Net S.p.A. o Comune
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	Net S.p.A. o Comune

**Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti.**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
Modalità di attivazione del servizio
Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Obblighi di servizio telefonico
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani