



ATA Rifiuti 4 – FERMO
Assemblea Territoriale D’Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI
URBANI

Ambito tariffario Comune di _____

Approvata con del





Sommario

1	Inquadramento generale	3
1.1	Premessa	3
1.2	La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	3
1.2.1	Cos'è e a cosa serve.....	3
1.2.2	Definizioni.....	4
1.2.3	Principali riferimenti normativi.....	5
1.2.4	Criteri ispiratori e principi fondamentali.....	6
1.2.5	Privacy.....	7
2	Soggetti gestori, schema regolatorio e perimetro gestionale.....	8
2.1	Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti.....	8
2.2	Il gestore della raccolta e trasporto	9
2.3	Scelta dello schema regolatorio di servizio	10
3	Servizi erogati.....	13
3.1	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Comune di	13
3.1.1	Punti di contatto con l'utente- Accessibilità al servizio	13
3.1.2	Modalità Attivazione/Variazione/ cessazione servizio :	14
3.1.3	Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione	15
3.2	Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore	19
3.2.1	Centro di Raccolta Differenziata - ECOCENTRO.....	20
3.2.2	Rifiuti ingombranti	20
3.2.3	Gestione e distribuzione attrezzature alle UtENZE domestiche e non domestiche	20
3.2.4	-Reclami, richieste scritte di informazioni	21
3.2.5	Disservizi.....	22
3.3	Spazzamento e lavaggio strade – Gestore	22
3.3.1	Reclami, richieste scritte di informazioni.....	23
3.3.2	Disservizi.....	23



**Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani predisposta dal
Comune di [REDACTED]**

1 Inquadramento generale

1.1 Premessa

La presente **Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (di seguito “Carta della Qualità o Carta”) è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall’ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che, nell’emanare il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF), pone in capo all’Ente territorialmente competente, l’ATA 4 rifiuti Fermo, l’obbligo di approvare, per ogni singola gestione, un’unica Carta della *qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani*.

Stante **la "gestione"**, come l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovracomunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva) e dato atto che nei comuni dell’ATA4 Fermo non viene applicata una medesima tariffa TARI, la Carta della qualità si intende riferita alla gestione svolta nel singolo territorio comunale.

La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti da ciascun Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web dei Gestori dei singoli servizi che lo compongono.

1.2 La carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

1.2.1 Cos’è e a cosa serve.

La Carta della Qualità è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.



ATA Rifiuti 4 – FERMO **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

Essa ha validità pluriennale sebbene, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo sostanziali nel frattempo intervenuti. Potrà altresì essere aggiornata in relazione a modifiche di collegamenti web o materiali informativi, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ATA, dal Gestore e dall'utenza.

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

- a) il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- b) il regolamento per l'applicazione della tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

1.2.2 Definizioni

Gestore: il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: 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: 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 delle strade: il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

ARERA: l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

MTR : il Metodo Tariffario Rifiuti.

ETC: l'Ente Territorialmente Competente.



EGATO: l'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale.

1.2.3 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481 che affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*”.
- Legge Regionale Marche 12 ottobre 2009, n. 24, “*Disciplina regionale in materia di gestione integrata dei rifiuti e bonifica dei siti inquinati*”



- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

- (Inserire riferimenti eventuali atti e regolamenti del proprio Comune)

1.2.4 Criteri ispiratori e principi fondamentali

I servizi e le attività sono nel rispetto dei principi generali previsti dalla vigente legislazione:

1. Tutela dell'ambiente e della salute.

Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a limitare le esposizioni ambientali di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini.

Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell'ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.

2. Criterio di uguaglianza.

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere, assicurando nel contempo specifiche tutele agli utenti a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.

3. Continuità.



ATA Rifiuti 4 – FERMO

Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

Costituisce impegno prioritario per garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e nei casi di disservizio, vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile assicurando la gestione dell'emergenza.

4. Efficienza, efficacia e partecipazione.

Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, mediante l'adozione di adeguate soluzioni tecnologiche nel rispetto delle aspettative dell'utenza e degli standard richiesti da ARERA. E', altresì, assicurato l'impegno a favorire la partecipazione attiva e il coinvolgimento dell'utenza tramite la messa a disposizione di informazioni accessibili e complete e di canali di interazione al fine di acquisire osservazioni, suggerimenti, segnalazioni e reclami.

5. Cortesia.

Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile. Viene garantita la identificabilità del personale e sono resi individuabili i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile della gestione delle istanze inoltrate dall'utenza.

6. Accessibilità e semplificazione.

Il contatto con l'utenza avviene in modalità multicanale, tramite, mail ordinaria, p.e.c., interfaccia web, o eventuale "Numero verde".

Le informazioni sugli aspetti normativi e sulle modalità di approvvigionamento ed erogazione dei servizi, sono fornite ed esposte in modo comprensibile e fruibile con l'obiettivo generale di semplificare le procedure.

7. -Trasparenza e chiarezza

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

I moduli ed i contatti del comune e gestore con l'utente sono riportati alle sezioni **(inserire sito e pagina del portale dove sono caricati)**.

1.2.5 Privacy

Il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza.

Pag. 7





In particolare, i Gestori riconoscono all’utenza l’esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l’aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l’opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

2 Soggetti gestori, schema regolatorio e perimetro gestionale.

L’art. 3.1 dell’allegato “A” della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l’Ente territorialmente competente (ATA4 Fermo) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Secondo la definizione data da ARERA, “*Il 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.*”

I gestori dei singoli servizi e distinguono come di seguito illustrato.

Attività prevista ai sensi del TQRIF	Gestore competente
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	Comune di
Gestore raccolta e trasporto	Gestore (oppure in economia) Comune di
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	Gestore (oppure in economia) Comune di

2.1 Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti

(nel caso il Comune sia il gestore di entrambi i servizi il titolo 2.1. sarà indicato come: 2.1. Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti e dello spazzamento e lavaggio delle strade)

Comune di



Il Comune di ha un territorio che si estende per km² e una popolazione di residenti.

Il Comune appartiene all'Ambito Territoriale Ottimale ATO4, per il quale è costituito ed operativo, istituita ai sensi della L.R. Marche n. 24/2009 e s.m.i., a seguito dell'approvazione e sottoscrizione da parte dei 40 Comuni della Provincia di Fermo unitamente alla Provincia stessa della "Convenzione per l'esercizio unitario delle funzioni amministrative in materia di organizzazione dei servizi di gestione integrata dei rifiuti urbani da parte dell'Assemblea Territoriale d'Ambito (ATA) dell'Ambito Territoriale Ottimale ATO 4 – Fermo" avvenuta in data in data 14 aprile 2015.

Il Comune si occupa della gestione della tassa sui rifiuti (TARI): attivazione, variazione e cessazione del servizio, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, gestione dei reclami e richieste scritte di informazioni.

(Indicare se il Comune si occupa anche dello spazzamento e lavaggio strade)

(Indicare inoltre se il Comune possiede certificazioni di qualità)

2.2 Il gestore della raccolta e trasporto

(nel caso il Gestore abbia in carico anche il servizio di spazzamento e lavaggio strade il titolo 2.2 sarà indicato come: 2.2 Il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade.

Il Gestore (indicare il nome del gestore del servizio e compilare, laddove disponibili, le informazioni nell'elenco sottoriportato)

A) Assetto societario :

.....

B) Servizi erogati:

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presente Carta della qualità, il gestore si occupa delle seguenti attività:

- 1-
- 2-
- 3-

(inserire, se del caso, anche quelli relativi allo spazzamento / pulizia spiaggia ecccc..s)



C) Certificazioni :

- 1.....;
- 2.....;

2.3 Scelta dello schema regolatorio di servizio

L'ATA4 Rifiuti Fermo , ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con **deliberazione dell'Assemblea n. 2 del 20.04.2023** ha disposto che tutti i 40 Comuni del proprio ambito siano posizionati nello Schema "**SCHEMA I**" ovvero livello qualitativo minimo.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I <u>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</u>	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

In riferimento agli standard qualitativi individuati dallo Schema regolatorio I° di ARERA, si indicano di seguito gli obblighi assolti e le attività garantite dai Gestori.

Tabella 2 - Attività e obblighi assolti dai Gestori operanti nel territorio del **Comune di**

SCHEMA REGOLATORIO I ARERA – obblighi e standard qualitativi	Gestori Tariffa	Gestore attività di raccolta e trasporto rifiuti e lavaggio e spazzamento strade
CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI (art. 5 TQRIF)	Il Gestore della tariffa garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e lavaggio e spazzamento strade garantisce la pubblicazione della Carta della qualità dei servizi sul proprio sito web.



ATA Rifiuti 4 – FERMO
Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
 C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

SPORTELLO FISICO ON-LINE (art.19 TQRIF)	Non applicato in caso di schema regolatorio I Oppure se del caso Il Gestore della tariffa garantisce uno sportello fisico.	Non applicato in caso di schema regolatorio I Oppure se del caso Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce uno sportello fisico.
	Non applicato in caso di schema regolatorio I Oppure se del caso Il Gestore assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello online tramite apposite sezioni dedicate sui propri siti web.	Non applicato in caso di schema regolatorio I Oppure se del caso Il Gestore assicura contestualmente anche la presenza di uno sportello online tramite apposite sezioni dedicate sul proprio sito web.
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE, CESSAZIONE DEL SERVIZIO (artt. 6-7- 10- 11 TQRIF)	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per quanto concerne tutte le pratiche relative al ruolo TARI. Le richieste avanzate tramite appositi moduli contenenti i dati minimi richiesti da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	CONSEGNA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI AD ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO: il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti si occupa della consegna degli appositi contenitori (o tessere di identificazione per accesso controllato agli stessi) ai nuovi utenti.
RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (artt. 13-17-18 TQIRF)	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI: l'utente si rivolge al Gestore della tariffa per richiedere informazioni, presentare reclami e richieste di rettifica degli importi TARI. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI: l'utente si rivolge al Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti per richiedere informazioni e presentare reclami e segnalazioni inerenti alla raccolta. Le richieste avanzate nelle modalità individuate da ARERA sono processate tramite una procedura tracciabile.
Obblighi del SERVIZIO TELEFONICO (artt. 20- 22 TQRIF)	Il Gestore della tariffa garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.	Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il servizio telefonico tramite numeri dedicati.



ATA Rifiuti 4 – FERMO
Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

MODALITÀ PERIODICITÀ PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI (titolo V TQRIF)	E DI E	Il Gestore della tariffa adotta un regolamento che detta le modalità e la periodicità di pagamento e rettifica degli importi dovuti.	
Obblighi in materia di SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA e modalità per l'ottenimento di tali servizi (artt. 29 – 30 TQRIF)			Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce il ritiro di rifiuti ingombranti e del verde; laddove non sono effettuati i ritiri, l'utente può conferire tali rifiuti al Centro di raccolta.
Obblighi in materia di DISSERVIZI RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (artt. 32 TQRIF)	E		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti deve gestire le segnalazioni per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature, presentate dall'utente.
OBBLIGHI IN MATERIA DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (artt. 35 TQRIF)			Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti assolve all'obbligo di disporre di una mappatura delle aree di raccolta stradale e ha un programma calendarizzato della propria attività. (ove previsto a livello comunale)



PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (art. 42 TQRIF)		Il Gestore dello spazzamento e lavaggio strade ha un programma calendarizzato della propria attività. (ove previsto a livello comunale)
OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (art. 48 TQRIF)		Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti garantisce tramite i numeri di riferimento dedicati agli utenti l'assolvimento dell'obbligo telefonico in materia di sicurezza. Negli orari in cui i numeri rivolti agli Utenti non sono attivi, il Gestore garantisce comunque la reperibilità telefonica tramite una linea diretta per gli addetti ai lavori.

Per una maggiore caratterizzazione dei Gestori si rimanda al sito web degli stessi, al fine di conoscerne le finalità e gli obiettivi operativi.

3 Servizi erogati

3.1 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Comune di

3.1.1 Punti di contatto con l'utente- Accessibilità al servizio

- **SPORTELLO FISICO**

Lo sportello fisico di riferimento del Comune di è in(indirizzo).....

È possibile presentare le richieste di: **(verificare per ogni comune)**

- Attivazione, cessazione;
- Variazioni del contratto;



- Informazioni, rettifiche di fatturazione e reclami;
- Rateizzazione dei pagamenti

- **SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER**

Attraverso il numero di telefono/N. verde gratuito, è possibile richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche della gestione dei disservizi.

- **CORRISPONDENZA**

Le pratiche che si possono svolgere presso gli sportelli fisici possono essere anche effettuate per corrispondenza, inviando l'apposita modulistica, disponibile anche sul sito internet, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata.

- **SITO INTERNET**

Il Gestore cura la pubblicazione su di un sito internet www....., della Carta dei servizi, degli orari di disponibilità dello sportello fisico e del servizio telefonico, i riferimenti e il numero telefonici per contattare il gestore.

(verificare)

Il sito internet consente altresì all'Utente di inoltrare reclami, richieste di rettifiche degli importi addebitati, richieste di attivazione, cessazione, voltura, subentro, consultare i calendari di raccolta e orari apertura Centri di Raccolta

3.1.2 Modalità Attivazione/Variatione/ cessazione servizio :

- **Attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet aziendale del Gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

- **Variatione o cessazione del servizio**



Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività **di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione** o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, 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 di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

3.1.3 Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione

- **Termini di pagamento e periodicità di riscossione** (*Controllare con il regolamento comunale*)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il gestore invia il documento di riscossione, secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, con una delle seguenti frequenze:

- annuale, garantendo all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione;
- quadrimestrale/semestrale/altre non superiore al bimestre, con frequenze e scadenze dei termini di pagamento a intervalli regolari nel corso dell'anno.

- **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti** (*Controllare con il regolamento comunale*)



ATA Rifiuti 4 – FERMO **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate su richiesta dell'utente che ne ha diritto purché presentata entro la scadenza dei termini di pagamento riportati nel documento.

Gli utenti aventi diritto rientrano nelle seguenti casistiche:

- a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro. La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

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

Gli interessi non possono essere applicati se la soglia del 30% sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

• **Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti**

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore.

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

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è 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.



ATA Rifiuti 4 – FERMO
Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

• **Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore www.ata4fermo.it oppure inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo: **comune.ata4fermo@emarche.it**
- PEC al seguente indirizzo: **ata4fermo@emarche.it**
- posta ordinaria al seguente indirizzo: **ATA4 Rifiuti - 63900 Fermo (MC) - Largo Don Gaspare Morello, 2-4**

che contenga i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo.

Qualora il gestore raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio riceva reclami/richieste scritte è tenuto ad inoltrarli al Gestore competente delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti secondo le modalità e tempistiche previste dal TQRIF. Il Gestore competente delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti provvederà a formulare direttamente una risposta scritta all'utente in conformità ai tempi e alle modalità previste dal TQRIF

Sono classificate come richieste scritte di informazioni, le richieste che riguardano:

- il sistema di calcolo della fatturazione TARI
- le tariffe applicate per utenze domestiche o non domestiche, residenti o non residenti
- eventuali agevolazioni previste
- cumulo delle riduzioni;

Sono classificati come reclami:

- Errata applicazione delle Tariffe;
- Errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione;
- Reiterato disservizio contrattuale (es: tardivo/mancato recapito dell'avviso di pagamento);
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)

Invece le richieste relative a informazioni direttamente reperibili dall'utente sui canali di comunicazione messi a disposizione dal Gestore (es: sito aziendale) o "richieste di fare" vengono classificate quali comunicazioni di servizio e gestite con una modalità semplificata.



ATA Rifiuti 4 – FERMO **Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4**

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

Rientrano in questa fattispecie le seguenti casistiche:

- Richiesta copia avviso pagamento
- Comunicazioni e ricevute di pagamento
- Richieste in merito ai pagamenti a seguito di ricezione di avviso o sollecito
- Richieste in merito alla modulistica
- Stato delle pratiche

Si ricorda che una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

Pertanto il Gestore classifica come richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, le lamentele inerenti errori di fatturazione degli importi riconducibili alla errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta:

- Richieste/istanze di rimborso per errata applicazione delle Tariffe;
- Richieste/istanze di rimborso per errata registrazione/acquisizione dei dati utili alla fatturazione; □ Etc.

Mentre l'evidenza di anomalie riconducibili al normale processo di fatturazione periodico/rateizzato che comportino successivi conguagli, vengono prese in carico e classificate quali segnalazioni (Es: variazione stato di residenza, variazione numero componenti, variazione di superficie, etc.) e sono gestite con modalità semplificate.

- **Disservizi**

Il disservizio può essere segnalato dall'utente attraverso il Numero telefonico/ verde che verrà preso in carico dal Comune in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza.

A titolo esemplificativo e non esaustivo sono classificati come disservizi:

- Problematiche SEPA Banche/Poste
- Malfunzionamento dei sistemi di incasso
- Malfunzionamento del sito aziendale



3.2 Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore

(le informazioni riportate da verificare con i relativi contratti)

È obbligatorio per l'utenza domestica e non domestica il conferimento in maniera differenziata delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento. 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.

Tutti i rifiuti differenziati raccolti vengono avviati a recupero/smaltimento presso impianti specializzati; ciò che non è recuperabile viene avviato in discarica.

I rifiuti urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, ecc), del reticolo stradale e della accessibilità dei mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista.

(SOLTANTO I COMUNI CHE HANNO I CONTENITORI STRADALI)

In merito ai sistemi di raccolta tramite contenitori stradali il numero la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze, della produzione locale di rifiuti e della disponibilità di spazio.

L'ubicazione dei contenitori è definita dagli uffici degli enti competenti, nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità. Il gestore fornirà indicazioni tecniche in merito alla fattibilità operativa delle scelte fatte dall'ente competente.

Per il Comune disono disponibili sul sito aziendale:

- la mappatura cassonetti stradali e di prossimità posizionati nel Comune

(PER I COMUNI CON LA RACCOLTA PORTA A PORTA)

- la mappatura raccolta domiciliare che permette all'utenza domestica di conoscere i giorni di raccolta domiciliare previsto nella sua via/zona, per tutte le tipologie di rifiuto raccolte con il "Porta a Porta.
- le informazioni sugli orari di apertura dei Centri di Raccolta Differenziata
- le informazioni sulle modalità di prenotazione del servizio di ritiro ingombranti e potature a domicilio per quantità di rifiuto non conferibili tramite i servizi di raccolta ordinari o c/o i Centri di Raccolta Differenziata



Tutti i dettagli relativi al servizio di raccolta e trasporto svolti nel Comune sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo

3.2.1 Centro di Raccolta Differenziata - ECOCENTRO

(soltanto per i comuni che hanno ecocentro)

I Centri di Raccolta Differenziata sono aree attrezzate e custodite a disposizione di tutti i cittadini per la raccolta di vari rifiuti urbani che, per tipologia o dimensione, non possono essere introdotti nei cassonetti stradali.

(Possono essere conferiti ai Centri di Raccolta anche i rifiuti per i quali è prevista la raccolta stradale o domiciliare o di prossimità)

Il Centro di Raccolta Differenziata riferito al Comune è presso

Sono reperibili e consultabili sul sito web gli orari di apertura e i materiali conferibili

3.2.2 Rifiuti ingombranti

Il Gestore effettua il ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti su prenotazione, con i seguenti limiti: *(i comuni descrivono il loro servizio rifiuti ingombranti*

- *Numero di prenotazioni/annue per utenza: xxxxxx per ritiro rifiuti ingombranti e xxxxx per ritiro rifiuti verdi;*
- *Aggiungere caratteristiche peculiari del servizio);*
- *Nel caso in cui venga richiesto il ritiro a domicilio sopra i limiti stabiliti, l'utente è tenuto a pagare un corrispettivo, secondo le modalità stabilite dal tariffario disponibile sul sito aziendale. Specificare modalità di pagamento - Specificare modalità di prenotazione del servizio ovvero disponibilità di informazioni sullo stesso*

3.2.3 Gestione e distribuzione attrezzature alle UtENZE domestiche e non domestiche

In caso di nuova attivazione e/o sostituzione, la consegna delle attrezzature per la raccolta avviene secondo le modalità operative e le tempistiche consultabili sul sito web del gestore



..... conformemente a quanto disposto all'art. 9 del TQRIF. (verificare se è previsto nel proprio appalto)

3.2.4 -Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore..... inviando una comunicazione mediante:

- mail al seguente indirizzo:
- PEC al seguente indirizzo:
- posta ordinaria al seguente indirizzo:

che contenga i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

Qualora il gestore raccolta e trasporto riceva reclami/richieste scritte relativi ad attività svolte nella gestione di competenze, è tenuto ad inoltrarli al Gestore competente delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti secondo le modalità e tempistiche previste dal TQRIF con il dovuto supporto tecnico. Il Gestore competente delle Tariffe e Rapporto con gli Utenti provvederà a formulare la risposta scritta finale all'utente in conformità ai tempi e alle modalità previste dal TQRIF.

Sono classificate come richieste scritte di informazioni, le richieste che riguardano:

- calendario di raccolta domiciliare per la propria zona di residenza
- giorni/orari di apertura Centri di Raccolta
- materiali conferibili ai Centri di Raccolta/Centro Ambiente Mobile.

Sono classificati come reclami: (verificare nel contratto appalto comune/ gestore)

- Ripetuta mancata esecuzione di servizio (almeno 4 volte in un mese) o mancata esecuzione di un intero turno di raccolta;
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)



3.2.5 Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere segnalata dall'utente tramite: Numero telefonico/ Verde

Il disservizio verrà preso in carico in tempi celeri ma senza necessariamente fornire risposta all'utenza.

Sono classificati come disservizi: *(verificare contratto/ appalto)*

- Mancata Lavaggio/sanificazione **contenitori stradali** ove previsto il servizio
- Mancata raccolta presso la singola utenza
- Perdita di piccole quantità di rifiuto dai mezzi in servizio
- Cassonetto non vuotato
- Mancato ritiro degli ingombranti su prenotazione
- Mancata consegna del calendario ove previsto il servizio
- Non adeguata riconsegna del contenitore dopo lo svuotamento
- Apertura elettronica non funzionante ove previsto cassonetti ad accesso controllato
- Mancata consegna o sostituzione delle attrezzature per la raccolta

3.3 Spazzamento e lavaggio strade – Gestore

(le informazioni riportate da verificare con i relativi contratti)

Il Gestore nel territorio del Comune diassicura la pulizia delle aree pubbliche o di uso pubblico.

I servizi svolti sono tra gli altri:

- spazzamento manuale che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e lo svuotamento dei cestini getta carta;
- spazzamento meccanizzato che comprende lo spazzamento delle strade con mezzi meccanizzati;
- spazzamento foglie relativo ad interventi stagionali su aree ad alta concentrazione di alberi;

(verificare)

- servizio di pulizia Fiere e Mercati che viene effettuato in occasione di eventi programmabili, quali mercati periodici, fiere, sagre, feste e manifestazioni svolti in aree pubbliche nonché su quelle private ad uso pubblico;



- Tutti i dettagli relativi al servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade svolti dal gestore nel territorio del Comune di sono disponibili sul sito web all'indirizzo.....

3.3.1 Reclami, richieste scritte di informazioni

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore oppure inviando una comunicazione mediante:

mail al seguente indirizzo:

PEC al seguente indirizzo:

posta ordinaria al seguente indirizzo:

che contenga i seguenti elementi minimi:

- nome e cognome,
- codice fiscale,
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica,
- il servizio a cui si riferisce il reclamo,
- codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

Sono classificati come reclami:

- Ripetuta mancata esecuzione di un intervento di spazzamento (almeno 4 volte in un mese);
- Comportamento non conforme al contratto di lavoro o ai regolamenti aziendali vigenti da parte degli operatori addetti (es. maleducazione del dipendente)

3.3.2 Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere segnalata dall'utente tramite:

➤ Numero telefonico / verde

➤ via mail al seguente indirizzo

(*verificare*)

Sono classificati come disservizi:

- Servizio di spazzamento o lavaggio non perfettamente eseguito ove previsto il servizio



ATA Rifiuti 4 – FERMO
Assemblea Territoriale D'Ambito n. 4

Largo Don Gaspare Morello, 2-4 63900 Fermo – c/o Provincia di Fermo
C. F.: 90068890442 – p.e.c.: ata4fermo@emarche.it

-
- Cestino non vuotato