

CONSIGLIO DI BACINO "PADOVA CENTRO"



Città di Abano Terme

STAZIONE DI CURA, SOGGIORNO E TURISMO
PROVINCIA DI PADOVA REGIONE DEL VENETO



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI ABANO TERME



In vigore dal 01/01/2023

Approvata con Deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di Bacino "Padova Centro" n. 26 del 29/12/2022

SOMMARIO

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE	4
1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ.....	4
1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	5
1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI.....	5
1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE.....	6
SEZIONE 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI	8
2.1. EGUAGLIANZA.....	8
2.2. IMPARZIALITÀ.....	8
2.3. CONTINUITÀ.....	8
2.4. PARTECIPAZIONE.....	9
2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	9
2.6. CORTESIA.....	9
2.7. CHIAREZZA E COMPrensIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	9
2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	9
2.9. PRIVACY.....	10
2.10. TRASPARENZA.....	10
SEZIONE 3 - MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	11
3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE RTI.....	11
3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO -GESTORE RTI.....	11
3.3. GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI – GESTORE Comune di Abano Terme 12	
SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
4.1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI.....	13
4.2. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI.....	13
4.3. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E LA PULIZIA DEL SUOLO 14	
SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI	17
5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI.....	17
5.2. MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DELL'UTENZA TARI.....	17
5.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI.....	18
5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI.....	19

5.5.MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	19
SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO.....	21
6.1.MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI.....	21
6.2.SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ DI OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI.....	21
6.3.RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO.....	22
6.4.INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....	22
6.5.CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO.....	23
6.6 .TEMPO DI ATTESA AL SERVIZIO TELEFONICO	24
Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE	25

SEZIONE 1 – INTRODUZIONE

1.1. OGGETTO, AMBITO DI APPLICAZIONE E VALIDITÀ

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all’art. 5 dispone l’adozione e pubblicazione di un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

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

La Carta della qualità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli Utenti stessi.

Inoltre:

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

La Carta della qualità di gestione dei rifiuti urbani, approvata dal Consiglio di Bacino Padova Centro, è applicata dai Gestori per il servizio erogato nel territorio di competenza, ed è stata emessa in adempimento alla normativa vigente.¹

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, coincidente con il primo periodo regolatorio 2022-25 definito dall’Autorità (ARERA).

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative

¹ -Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
-Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
-Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs. 150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59.
-Decreto del Presidente della Repubblica del 27 aprile 1999, n. 158 (Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
-Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
-Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
-Legge 27 dicembre 2017, n. 205 (legge finanziaria per il 2018) art. 1 comma 527;
-Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- Legge Regionale del Veneto n°52 del 31/12/2012.

del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità o dal Consiglio di Bacino Padova Centro.

La Carta approvata è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet dei Gestori.

1.2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

1.2.1 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

Comune di Abano Terme

A. Chi siamo

Il Comune di Abano Terme è organizzato in tre Settori.

La gestione della TARI è affidata al 2° Settore – "Risorse Umane e Ciclo della Performance, Ragioneria, Economato, Tributi, Servizi Educativi, Servizi Sociali, Sport, Biblioteca, Musei e Manifestazioni, Termalismo, Associazioni" sotto cui ricade l'Ufficio Tributi, in collaborazione, con l'Ufficio Igiene Urbana, che è ricompreso all'interno del 3° Settore "Governare del territorio" e si occupa della gestione tecnica del Servizio di asporto rifiuti, disinfestazione e derattizzazione, pulizia parchi pubblici e bordo marciapiedi, pulizia fontane d'ornamento e fontanelle di ristoro, oltre che del servizio di gestione operativa dell'impianto comunale (Ecocentro) attrezzato al ricevimento di rifiuti urbani differenziati.

B. Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, l'Ufficio Tributi e l'Ufficio Igiene si occupano, per le parti di competenza, delle seguenti attività:

- il servizio di gestione delle tariffe;
- il rapporto con gli utenti;
- il controllo del Servizio di asporto rifiuti e dei servizi collegati e il rispetto degli adempimenti contrattuali;
- il monitoraggio della quantità di rifiuti prodotti, della qualità della raccolta differenziata, la trasmissione periodica dei dati relativi ai rifiuti prodotti agli Enti preposti (ARPAV, Consiglio di Bacino Padova Centro, ecc.), elaborazione e trasmissione del MUD.

C. Certificazioni e Sistema Qualità

Il Comune di Abano Terme opera da anni la sua attività concentrandola principalmente sul tema della sostenibilità ambientale. Questa attitudine è testimoniata anche dall'implementazione e dal continuo miglioramento del Sistema di Gestione Ambientale nel rispetto dei requisiti dello standard ISO 14001:2015 e del Regolamento Europeo EMAS. Campo di applicazione del Sistema di Gestione Ambientale è la Pianificazione, gestione e controllo del territorio, dei servizi e delle infrastrutture di competenza. Gestione diretta: gestione delle strutture comunali. Gestione indiretta: gestione rifiuti, gestione ciclo idrico integrato, manutenzione del verde, impianti sportivi. Tra questi rientra l'Ufficio Igiene Urbana mentre non è interessato dalle verifiche di audit l'Ufficio Tributi.

Il sistema di gestione ambientale risulta pienamente operativo di conformità grazie al costante lavoro di coordinamento e supervisione svolto da parte del Rappresentante della Direzione e dal settore Ambiente. La Registrazione EMAS del Comune e la certificazione ISO 14001 sono state convalidate a seguito della verifica di sorveglianza di giugno 2022: il certificato di Registrazione attualmente in vigore risulta emesso in data 16 novembre 2020 con scadenza prevista per il 26 luglio 2023; il Certificato ISO 14001 risulta valido fino al 25/06/2023.

1.2.2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DELLA PULIZIA DELLE STRADE

AcegasApsAmga S.p.A.– Terme Recuperi S.r.l. – Sea Service Crismani Ecologia S.r.l.

A. Chi siamo

La gestione è stata affidata al Raggruppamento Temporaneo d'Imprese (in seguito anche RTI) costituito da AcegasApsAmga S.p.A. (capogruppo mandataria), Terme Recuperi S.r.l. (mandante) e Sea Service S.r.l. (mandante) con contratto d'appalto rep. n. 4602 del 07/03/2018.

AcegasApsAmga, società controllata al 100% dal Gruppo Hera, con sede legale in Trieste, via del Teatro, 5, è una multiutility che opera nei settori ambientale, idrico e nella distribuzione di gas ed energia elettrica in Veneto e Friuli Venezia Giulia.

Terme Recuperi S.r.l. è stata fondata dai due soci Binotto Mauro e Ranzato Dionisio ed opera nel settore dei servizi ambientali dal 1987. È specializzata nella raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti nel territorio padovano ed in altre province del Veneto.

Sea Service Crismani Ecologia S.r.l. è una società del Gruppo Crismani che risponde alle sempre più crescenti esigenze di salvaguardia ambientale. La gamma dei servizi erogati è rivolta, per la maggior parte, ad enti pubblici ed a società di rilievo internazionale.

B. Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della qualità, AcegasApsAmga si occupa delle seguenti attività:

- il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
- il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze ed aree pubbliche;
- avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

C. Certificazioni e Sistema Qualità

AcegasApsAmga opera con costante orientamento all'eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dall'implementazione e dal continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato e delle certificazioni ottenute in base agli standard internazionali per la Qualità (ISO 9001), l'Ambiente (ISO 14001), la Salute e Sicurezza (ISO 45001), l'Energia (ISO 50001) e la Responsabilità Sociale d'Impresa (SA8000).

Nel 2020 l'Azienda ha inoltre concluso il progetto di implementazione ed integrazione del proprio Sistema di Gestione Integrato con i requisiti definiti dalla norma UNI EN ISO 22301: 2019 per la gestione della Business Continuity e, nel 2022, ha implementato un Sistema di Gestione per l'Economia Circolare, certificandosi secondo lo standard AFNOR XP X30-901.

Il Sistema di Gestione Integrato permette ad AcegasApsAmga di:

- gestire gli impatti ambientali e gli aspetti di sicurezza delle proprie attività;
- garantire un alto livello di affidabilità dei servizi offerti verso le parti interessate (cliente, società civile, comunità locale, pubblica amministrazione, ecc.);
- garantire il rispetto delle prescrizioni legali applicabili ed altre prescrizioni;
- definire i rischi e gli obiettivi di miglioramento coerentemente con la propria politica e perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni nel campo della sicurezza, gestione ambientale, qualità, energia, business continuity ed economia circolare.

Periodicamente AcegasApsAmga provvede a svolgere attività per il controllo dei processi, dei fornitori, delle performance ambientali, energetiche e di sicurezza nel rispetto della politica, degli obiettivi e delle prescrizioni applicabili. Eventuali criticità che dovessero emergere vengono

prontamente gestite tramite la definizione di opportune azioni correttive.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti dell'attendibilità dei dati forniti e della volontà aziendale di miglioramento continuo.

Terme Recupero ha conseguito le certificazioni: ISO 9001:2015 Sistema di gestione per la qualità, ISO 14001:2015 Sistema di gestione ambientale, ISO 45001:2018 Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro.

Le Società del Gruppo Crismani, ognuna per le proprie specializzazioni, sono certificate per il sistema di gestione della qualità ai sensi delle norme ISO 9001:2008 e per il sistema di gestione ambientale conformemente ai requisiti ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2008; sono anche qualificate SOA per l'esecuzione di lavori pubblici nella categoria OG 12 per opere ed impianti di bonifica e protezione ambientale e nella categoria OS 15 per la pulizia di acque marine, lacustri e fluviali, nonché iscritte all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali.

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 devono 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 sesso, 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.

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

A tale scopo ogni Gestore, per quanto di propria competenza, provvede a:

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

2.2. IMPARZIALITÀ

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

2.3. CONTINUITÀ

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

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, 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.

2.4. PARTECIPAZIONE

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

L'Utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui 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.

2.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA

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

2.6. CORTESIA

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

2.7. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

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

2.8. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

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 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.

2.9. 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.

2.10. TRASPARENZA

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

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

3.1. SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI - GESTORE RTI

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

Nel Comune di Abano Terme è attivo un sistema di raccolta rifiuti, basato su diverse modalità.

I sistemi principali sono:

- raccolta domiciliare (detta porta a porta)
- raccolta domiciliare a chiamata
- raccolta stradale con contenitori di prossimità
- raccolta rifiuti abbandonati sul suolo pubblico
- conferimento presso centro di raccolta

Nel sito web www.acegasapsamga.it sono indicate le modalità specifiche adottate nelle diverse zone, il calendario delle raccolte, ecc.

3.2. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO - GESTORE RTI

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, piste ciclabili ed aree verdi secondo le tempistiche fissate dal Comune.

I servizi sono organizzati in base a programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il servizio prevede principalmente

- spazzamento meccanizzato
- spazzamento manuale
- svuotamento dei cestini
- lavaggio strade e suolo pubblico

3.3. GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTO CON GLI UTENTI – GESTORE Comune di Abano Terme

Le attività svolte relativamente alla gestione delle tariffe ed il rapporto con gli Utenti comprendono le attività amministrative relative agli adempimenti normativi relativi alla Tassa sui Rifiuti, quali le attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento) in conformità con quanto previsto dal Regolamento IUC capo IV “La Tassa sui Rifiuti (TARI)” così come modificato con Delibera del Consiglio Comunale n. 30 del 30.06.2021. Il Comune di Abano Terme è inoltre dotato di “Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti” Modificato, da ultimo, con Delibera del Consiglio Comunale n. 11 del 28/01/2009.

Viene garantita la gestione del rapporto con gli Utenti anche mediante sportelli dedicati o il numero telefonico **049.8245278**, dove l'Utente può trovare:

- assistenza e supporto amministrativo per tutti gli adempimenti previsti legati alla TARI,
- la possibilità di ricevere approfondimenti e spiegazioni in merito ai documenti di riscossione emessi,
- richiedere rateizzazioni e revisione di quanto ricevuto nel rispetto della normativa vigente.

Le attività svolte a supporto di tale gestione prevedono:

- la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze,
- il monitoraggio dei crediti e del contenzioso, con le relative attività legate al recupero,
- gli adeguamenti normativi per le attività che lo richiedano.

Nella pagina web del sito comunale “Ambiente – Sez. rifiuti”, raggiungibile al seguente link <https://www.comune.abanoterme.pd.it/rifiuti/> sono indicate le modalità specifiche di raccolta adottate nelle diverse zone (PAP o con isole IEB stradali), i calendari delle raccolte, gli orari di apertura dell'ecocentro, eventuali news sulle modifiche temporanee del servizio di raccolta. Nel sito web <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A001> sono indicate le modalità di calcolo delle tariffe, le istruzioni per i pagamenti e per l'accesso alle agevolazioni, inoltre sono scaricabili i moduli per le diverse pratiche.

SEZIONE 4 – OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Lo schema di appartenenza è stato individuato dal Consiglio di Bacino “Padova Centro” con la Delibera n. 14 del 30 marzo 2022, sulla base del livello qualitativo di partenza di ciascuna gestione.

Per il Comune di Abano Terme il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori è:

Schema I – LIVELLO QUALITATIVO MINIMO

Nei capitoli seguenti vengono esposti nel dettaglio gli standard di qualità applicati che i Gestori si impegnano a rispettare.

4.2. OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA TARI

Il Gestore della TARI e del rapporto con gli Utenti, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di Bacino “Padova Centro”, deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Modalità di attivazione del servizio	Sì
Modalità per la variazione e cessazione del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati,	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Sì

Per i servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti il Comune di Abano Terme mette a disposizione:

- **Servizio telefonico: 049.8245278** numero a cui l'Utente può rivolgersi per richiedere

informazioni.

- **Sportello fisico:** previo appuntamento telefonico, è possibile rivolgersi allo sportello fisico per reclami e informazioni relativi al servizio TARI, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio. Lo sportello fisico è situato in via G. Donati n. 5 ad Abano Terme, i giorni e gli orari di apertura sono consultabili al sito <https://www.comune.abanoterme.pd.it/servizi-amministrativi-2-2/>

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

Il Gestore dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e di spazzamento e pulizia del suolo pubblico, sulla base del posizionamento individuato dal Consiglio di Bacino "Padova Centro", deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Non applicato
Obblighi di servizio telefonico	Sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Sì
Obblighi in materia di disservizi	Sì
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Sì
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Non applicato
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Non applicato
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Non applicato
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Sì

Per i servizi di raccolta e spazzamento il Gestore mette a disposizione:

- **Servizio telefonico:** 800.955.988 numero verde di AcegasApsAmga totalmente gratuito a

cui l'Utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile. A tale numero l'Utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

- **Sito web:** www.acegasapsamga.it
- **E-mail:** info.pd@acegasapsamga.it
- **PEC:** acegasapsamga_PD@cert.acegasapsamga.it
- **Indirizzo:** Sede legale Via del Teatro, 5 - 34121 Trieste - Sede Padova C.so Stati Uniti, 5/a - 35127 Padova

App "Il Rifiutologo"

applicazione gratuita per smartphone e tablet (disponibile per i sistemi di Android e IOS); consultabile da chiunque e utilizzabile anche on line sul sito di AcegasApsAmga.



Le informazioni presenti sono specifiche per ogni Comune e riguardano le modalità di differenziazione e/o corretto conferimento per ciascun rifiuto, compresi ingombranti e pericolosi.

In caso di dubbi, l'Utente può risalire ad entrambe le informazioni digitando il nome del prodotto da buttare o scannerizzando il suo codice a barre; identificato il materiale, viene indicata la corretta modalità di recupero o smaltimento.



L'app consente di segnalare, in tempo reale, eventuali problemi nella raccolta rifiuti e nella pulizia stradale attraverso l'invio di foto georeferenziate.



È possibile anche prenotare il ritiro di rifiuti ingombranti e sfalci ramaglie a domicilio



Per il sistema di raccolta Porta a Porta è possibile consultare il calendario di raccolta del Comune di riferimento e di impostare la ricezione delle notifiche di esposizione dei rifiuti nelle modalità che più soddisfa le esigenze del Cliente (es. un'ora prima, un giorno prima della raccolta)



L'app consente di individuare il Centro di raccolta più vicino con la geolocalizzazione della posizione.

Oltre a quanto sopra elencato, tramite il servizio telefonico e il sito l'Utente può ottenere informazioni e istruzioni in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri

istituito dal Gestore;

- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il Gestore predispone inoltre un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è 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.

Il Programma è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

Il Gestore predispone un Programma delle attività di spazzamento, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Il Programma è consultabile sul sito www.acegasapsamga.it

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Gestore 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 ai soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Abano Terme è la Polizia Municipale.

Il numero è disponibile solo per:

- rimozione di rifiuti abbandonati che creano problemi alla sicurezza ostacolando la viabilità e/o generando situazioni di degrado;
- rovesciamento o errato posizionamento di cassonetti e cestini con conseguente impedimento alla viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.

Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento

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.

SEZIONE 5 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARI

5.1. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DELL'UTENZA TARI

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'Utente compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A001>.

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

- **PEC:** tributi.abanoterme.pd@pec.it (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- **Posta ordinaria:** Comune di Abano Terme – Piazza Caduti 1 - 35031
- **Sportello fisico:** Via G. Donati n. 5 – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito <https://www.comune.abanoterme.pd.it/servizi-amministrativi-2-2/>. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero **049.8245278**.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'Utente nel modulo di attivazione.

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

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte dell'Ufficio Tributi del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

La richiesta dell'Utente deve essere completa in ogni sua parte.

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

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Abano Terme compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo reperibile presso gli sportelli fisici o sul sito <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A001>.

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

- **PEC:** tributi.abanoterme.pd@pec.it (*utilizzabile da qualsiasi indirizzo di posta elettronica, anche non certificato*)
- **Posta ordinaria:** Comune di Abano Terme – Piazza Caduti 1 - 35031
- **Sportello fisico:** Via G. Donati n. 5 – i giorni e gli orari di apertura sono disponibili al sito <https://www.comune.abanoterme.pd.it/servizi-amministrativi-2-2/>. È necessario prendere appuntamento chiamando il numero **049.8245278**.

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall' Utente nel modulo di variazione/cessazione.

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.

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

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente da parte del Comune e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto.

La richiesta dell'Utente deve essere completa in ogni sua parte.

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

Il Comune mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul sito <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A001> il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

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 ivi riportati.

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 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.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, alle richieste scritte di informazioni ed alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Comune del reclamo o richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

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

5.4. INOLTRO AL GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO DELLE RICHIESTE E DEI RECLAMI

Il Comune Gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza si impegna a inoltrare ai Gestori dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani e dello spazzamento le richieste di attivazione del servizio e di consegna dei contenitori, i reclami, le richieste di informazioni sui relativi servizi.

Il Comune Gestore delle tariffe si impegna altresì a inoltrare all'Utente le risposte ricevute dai Gestori dei servizi di raccolta rifiuti e spazzamento.

Il tempo di inoltro al Gestore delle richieste di consegna dei contenitori, dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

Il tempo di inoltro all'Utente delle risposte ricevute dal Gestore dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento è pari a cinque (5) giorni lavorativi.

5.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Il Comune invia il documento di riscossione, garantendo all'Utente almeno due rate di pagamento.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra previsto, il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli

regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

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.

Si garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate.

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.

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

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.

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 maggiore a € 50 e 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 pari a 120 giorni lavorativi.

SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO

6.1. MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI

La **consegna dei contenitori** deve essere richiesta dall'Utente, dopo l'avvenuta richiesta dell'attivazione del servizio, contattando il Comune. La consegna verrà successivamente effettuata da AcegasApsAmga presso l'indirizzo dell'utenza riportato nel modulo di attivazione.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta 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 consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di AcegasApsAmga, della richiesta di consegna e la data di consegna delle attrezzature all'Utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'Utente.

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

Raccolta ingombranti e grandi RAEE

Il Gestore assicura all'Utente il servizio di ritiro rifiuti ingombranti e grandi RAEE (frigoriferi, lavatrici ecc.) a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Viene garantito almeno un ritiro al mese per utenza con limite di 5 pezzi per ciascun ritiro entro, comunque, un volume di 2 mc c.a.

Il ritiro avviene sul piano stradale.

Il ritiro domiciliare può essere prenotato dall'Utente tramite:

- appuntamento telefonico fornito dal Servizio Clienti di AcegasApsAmga al numero verde **800.955.988**;
- scaricando la App "Il Rifiutologo" ed accedendo alla funzione "Ritiro ingombranti", previa registrazione al servizio.

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

Si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'Utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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

Il Gestore mette a disposizione sul sito www.acegasapsamga.it il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio di raccolta e spazzamento/lavaggio.

È fatta salva la possibilità per l'Utente di inviare al Gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

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

**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 al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AcegasApsAmga o richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

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

6.4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'Utente ad AcegasApsAmga, a mezzo posta, via e-mail, tramite l'App "Il Rifiutologo" o tramite il servizio telefonico.

Le medesime modalità di richiesta sono previste per la richiesta di riparazione 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**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui AcegasApsAmga 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**

Si intende il tempo intercorrente tra il momento in cui AcegasApsAmga riceve la richiesta da parte dell'Utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

6.5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

- a. cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni metereologiche 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.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

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

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente è pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

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;**
- **pari a settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento non eseguito puntualmente è:

- **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.**

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

6.6.TEMPO DI ATTESA AL SERVIZIO TELEFONICO

AcegasApsAmga garantisce agli utenti un servizio telefonico al numero verde **800.955.988** totalmente gratuito, sia da telefono fisso, sia da mobile.

Per tutte le richieste, le segnalazioni e le prenotazioni effettuate al servizio telefonico AcegasApsAmga si impegna a garantire agli utenti il minore tempo di attesa possibile.

Il tempo medio di attesa al servizio telefonico è inferiore o uguale a duecentoquaranta (240) secondi

Si intende il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

Allegato A - TABELLE RIASSUNTIVE

Tabella 1– Indicatori di qualità del servizio di gestione della TARI e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER LA GESTIONE DELLA TARI	VALORE LIMITE
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	entro 60 gg lavorativi
Inoltro al Gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento delle richieste di contenitori, di reclami e di richieste di informazione	entro 5 gg lavorativi
Inoltro all'Utente della risposta del Gestore della raccolta dei rifiuti e dello spazzamento	entro 5 gg lavorativi
Rettifiche degli importi non dovuti	entro 120 gg lavorativi

Tabella 2– Indicatori di qualità dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento e relativi valori limite.

INDICATORI DI QUALITÀ PER I SERVIZI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI E DI PULIZIA DELLE STRADE E DEL SUOLO PUBBLICO	VALORE LIMITE
Consegna attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni	entro 30 gg lavorativi
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
Ritiri di rifiuti su chiamata	entro 15 gg lavorativi
Intervento da segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi

Intervento da segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Intervento da richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Durata interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Durata interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio strade	non superiore a 24 ore a partire dal termine del tempo di recupero
Arrivo sul luogo del personale incaricato dal Gestore per prestazioni di pronto intervento	entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore