



Bacino tariffario: Comune di Pesaro
Ente Territorialmente Competente:
ATA Rifiuti n°1 Pesaro e Urbino
in vigore dal 01/01/2023

ATTIVITA'AI SENSI DEL TQRIF (DEL. ARERA 15/2022/R/rif)

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO

GESTIONE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

SOMMARIO

1	PREMESSA.....	3
1.1	Oggetto ed ambito di applicazione.....	3
1.2	Principali riferimenti normativi	4
1.3	Definizioni.....	5
1.4	Presentazione del gestore	7
1.5	Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale.....	8
2	PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI	10
2.1	Rispetto delle normative e onestà.....	10
2.2	Eguaglianza di trattamento	10
2.3	Imparzialità.....	10
2.4	Continuità	10
2.5	Efficienza ed efficacia	11
2.6	Chiarezza e comprensibilità delle informazioni	11
2.7	Partecipazione	11
2.8	Tutela dell'ambiente	12
2.9	Cortesia.....	12
2.10	Semplificazione delle procedure	12
2.11	Privacy.....	12
3	SERVIZI EROGATI	13
3.1	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.	13
3.2	Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.	17
3.3	Spazzamento e Lavaggio strade – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.....	21
4	TRASPARENZA.....	23
5	TUTELA DELL'UTENTE	25
6	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	26
7	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	27

1 PREMESSA

1.1 Oggetto ed ambito di applicazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione Energia e Ambiente (di seguito "ARERA") con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente Assemblea Territoriale di Ambito - ATA Rifiuti n.1 Marche Nord Pesaro e Urbino (di seguito ETC o ATA) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente ha integrato in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della Qualità è redatta in conformità a quanto stabilito da ARERA nella **Delibera n. 15/2022** ed in particolare:

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

La Carta della Qualità di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente Competente, il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della Qualità in particolare:

- 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.

La Carta è emanata in virtù delle competenze assegnate ad ARERA ed esercitate con la Delibera 15/2022.

- al 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;
- alla 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”*;
- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA *“Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”*;
- decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”*;
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.3 Definizioni

- **AUTORITÀ**: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, di seguito ARERA
- **CARTA DELLA QUALITÀ**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **DISSERVIZIO** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **GESTORE** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **GESTORE DELL'ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

- GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- GESTORE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- LIVELLO O STANDARD GENERALE DI QUALITÀ è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- RECLAMO SCRITTO/RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI! è la comunicazione scritta fatta pervenire al gestore con la quale l'utente esprime lamentele, come definite dagli articoli successivi
- 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;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- SERVIZIO DI RITIRO DEI RIFIUTI SU CHIAMATA è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Marche Multiservizi S.p.A.

a) *Assetto societario*

Marche Multiservizi nasce nel 2008, dalla fusione di Megas S.p.A. e Aspes Multiservizi S.p.A. E' la principale multiutility a livello regionale, che opera nel settore dei servizi pubblici locali e, in particolare nella gestione del ciclo idrico integrato, nei servizi di igiene ambientale e nella distribuzione del gas metano. Il territorio servito da Marche Multiservizi è molto vasto e complesso e copre quasi tutta la provincia di Pesaro e Urbino, dalla costa alle zone interne. La società è a prevalente capitale pubblico con la presenza del partner industriale Hera spa.

La sua missione è di essere la migliore multiutility per clienti, lavoratori e azionisti, attraverso l'ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell'ambiente.

b) Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presente Carta della qualità, Marche Multiservizi S.p.A. 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;
- altri servizi secondari di gestione dei rifiuti urbani;
- avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti raccolti;
- il servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

c) *Certificazioni e sistema qualità*

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Marche Multiservizi S.p.A. è stato realizzato conformemente a tutti i requisiti della normativa UNI EN ISO 9001:2015 ed è certificato dall'Ente internazionale DNV-GL (Certificato n. 190997-2015-AO-ITA-ACCREDIA).

Il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza sul lavoro è stato realizzato in conformità alla norma UNI ISO 45001:2018 ed è certificato dall'Ente internazionale DNV-GL (Certificato n. 209992-2016-AHSO-ITA-ACCREDIA) oltre alle prescrizioni del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro".

Il Sistema di Gestione per l'Ambiente è stato realizzato conformemente a tutti i requisiti della normativa UNI EN ISO 14001:2015 ed è certificato dall'Ente internazionale DNV-GL

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

AAATTAA11--PSSRRROEEURBENNOPRROT.NN0000280DEEL02100320023parténna

2 PRINCIPI FONDAMENTALI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

2.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

2.2 Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza distinzione alcuna. Il Gestore garantisce la parità di trattamento nel servizio prestato nel rispetto delle indicazioni della normativa e pianificazione vigente, in funzione delle zone del territorio servito e fra le diverse categorie di utenti con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale.

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

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali volto a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili al maggior numero di soggetti;
- **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 a minimizzare il disagio conseguente;**

2.3 Imparzialità

Il Gestore orienta il proprio comportamento nei confronti di tutti i propri utenti a criteri di obiettività, equità, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo, devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

2.4 Continuità

Il Gestore assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, di contenere al minimo i tempi di disservizio adottando misure volte ad

arrecare agli utenti il minor disagio possibile (anche previa attivazione dei servizi sostitutivi di emergenza) ed informando quest'ultimi sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti** o **manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

2.5 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

2.6 Chiarezza e comprensibilità delle informazioni

|| Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio
- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

2.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore e ottenere singolarmente o tramite le Associazioni che rappresentano interessi collettivi, tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso nel rispetto della normativa vigente in materia.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

3 SERVIZI EROGATI

Si riportano di seguito i dati di sintesi sulle caratteristiche dei servizi erogati dal gestore.

3.1 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.

Sul sito internet del Gestore è disponibile un simulatore di calcolo per le utenze TARI del Comune di Pesaro, che ha affidato a Marche Multiservizi il servizio Gestione tariffe e rapporto con gli utenti; le tariffe approvate e le agevolazioni/riduzioni fanno capo a Delibere di Consiglio e Regolamenti disponibili direttamente sul sito del Comune di Pesaro.

Per quanto concerne le sanzioni e/o penali previste in caso di sollecito per gli inviti rimasti insoluti o di successivo avviso di accertamento, se persiste l'insoluto, le stesse saranno applicate dal gestore o dal soggetto che effettua l'attività di accertamento dell'evasione tributaria nelle misure e con le modalità previste dalle norme legislative e regolamentari vigenti.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE - ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

SPORTELLI FISICI

Lo sportello fisico di riferimento del Comune di Pesaro è in Via Del Monaco, 15. È possibile presentare le richieste di:

- Attivazione, cessazione;
- Variazioni del contratto;
- Informazioni, rettifiche di fatturazione e reclami;
- Rateizzazione dei pagamenti

L'elenco completo e aggiornato degli sportelli del Gestore è disponibile nel sito www.gruppo-marchemultiservizi.it.

SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER

Attraverso il servizio telefonico/call center (numero verde gratuito 800.600.999) è possibile richiedere informazioni in merito ai costi/tempi/modalità di espletamento delle diverse pratiche, gestione disservizi, prenotazioni raccolta ingombranti a domicilio.

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 aziendale, purché debitamente compilata e sottoscritta e completa di eventuale documentazione allegata.

SITO INTERNET

Il Gestore mette a disposizione dell'utente finale un sito internet aziendale www.gruppomarchemultiservizi.it, attraverso il quale pubblica: la Carta dei servizi, gli orari di apertura al

pubblico degli sportelli fisici e del servizio telefonico, i riferimenti e il numero verde gratuito per contattare il gestore.

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 e scaricare la modulistica utile per le varie richieste.

Di seguito vengono indicate le modalità principali per:

➤ **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.

➤ **Variazione 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.

➤ **Modalità di pagamento, periodicità pagamento e rateizzazione**

Termini di pagamento e periodicità di riscossione

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 la seguente frequenza:

- 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

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:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE
- 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.

Il disservizio può essere segnalato dall'utente attraverso:

- Numero Verde 800 600 999
- Email all'indirizzo clienti@gruppomarchemultiservizi.it

Il disservizio verrà preso in carico 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

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.

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.

3.2 Gestione Raccolta e Trasporto – Gestore Marche Multiservizi S.p.A.

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.

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 di Pesaro sono disponibili sia sul sito aziendale che parzialmente nell' app Rifiutologo:

- la mappatura dei cassonetti stradali e di prossimità posizionati nel Comune di Pesaro; tutti i cassonetti sono stati geolocalizzati e, mediante specifica funzione dell'applicazione, è possibile identificare i contenitori vicini alla propria posizione e quelli distribuiti su tutto il territorio comunale;
- la mappatura della raccolta domiciliare (calendari), che permette all'utenza domestica di conoscere i giorni e la fascia oraria dei servizi di raccolta domiciliare previsto nella sua via/zona, per tutte le tipologie di rifiuto raccolte con il Porta a Porta. Per ricordare l'esposizione nei tempi corretti, l'App invia una notifica all'utente ogni volta sia previsto sul calendario un passaggio Porta a Porta.
- le informazioni sugli orari di apertura dei Centri di Raccolta;
- 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.

Tutti i dettagli relativi al servizio di Raccolta e Trasporto svolti nel Comune di Pesaro sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo: www.gruppomarchemultiservizi.it

Centro di Raccolta Differenziata

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 di Pesaro è in Via Toscana, 80.

L'elenco aggiornato degli orari di apertura dei Centri di Raccolta e i materiali conferibili sono consultabili sul sito aziendale o sull'app Rifiutologo.

Rifiuti ingombranti

Marche Multiservizi S.p.A. effettua il ritiro domiciliare dei rifiuti ingombranti su prenotazione, con i seguenti limiti:

- Numero di prenotazioni/annue per utenza: 3 per ritiro rifiuti ingombranti e 3 per ritiro rifiuti verdi
- Tempo tra una prenotazione e l'altra: 4 mesi per ogni tipologia
- Rifiuti ingombranti: massimo 6 pezzi con il limite di 2m³
- Rifiuti verdi: massimo 2m³

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.

Il servizio non prevede il ritiro di rifiuti non compatibili con le modalità di raccolta adottate dal gestore in quanto risulterebbe difficoltoso, quali ad esempio gli inerti, il cartongesso, la carta-catramata, ecc.

La prenotazione può essere effettuata chiamando il numero verde 800 600 999; ulteriori dettagli sono disponibili al sito www.gruppomarchemultiservizi.it

Il conferimento dei Rifiuti Ingombranti può avvenire anche autonomamente, mediante trasporto presso i Centri di Raccolta Differenziata.

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 prassi consolidate e può variare in base all'esigenza e alla tipologia di utenza. Le modalità operative e le tempistiche sono consultabili all'indirizzo del gestore www.gruppomarchemultiservizi.it. Si precisa che le dotazioni danneggiate non verranno riparate ma sostituite.

Le modalità di consegna delle attrezzature sono conformi a quanto disposto all'art. 9 del TQRIF.

Pronto intervento

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, è attivo il numero verde dedicato di pronto intervento 800 713 709, raggiungibile 24 ore su 24.

Il numero è riservato esclusivamente a soggetti istituzionali deputati ad attivare il servizio di pronto intervento che per il Comune di Pesaro è il Centro Operativo.

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 con conseguente impedimento alla viabilità.

Reclami, richieste scritte di informazioni

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

- mail al seguente indirizzo clienti@gruppomarchemultiservizi.it
- PEC al seguente indirizzo info@pec.gruppomarchemultiservizi.it

- posta ordinaria al seguente indirizzo Marche Multiservizi S.p.A. Via Canonici, 144 61122 Pesaro

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
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo
- coordinate bancarie/postali per un eventuale accredito.

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.

Sono classificati come reclami:

- 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)

Disservizi

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

- Numero Verde 800.600.999
- via mail al seguente indirizzo info@gruppomarchemultiservizi.it

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

Sono classificati come disservizi:

- 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 Marche Multiservizi S.p.A.

Marche Multiservizi S.p.A. nel Comune di Pesaro assicura 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 gettacarta;
- spazzamento meccanizzato che comprende lo spazzamento delle strade con mezzi meccanizzati;
- spazzamento foglie relativo ad interventi stagionali su aree ad alta concentrazione di alberi;
- 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;
- pulizia delle spiagge che comprende sia interventi di manutenzione straordinaria volti a rimuovere i rifiuti spiaggiati ingombranti che interventi di manutenzione ordinaria giornaliera (durante il periodo estivo) che prevedono sia la raccolta manuale, comprensiva dello svuotamento dei contenitori/trespoli, che la raccolta mediante mezzi meccanici.

Tutti i dettagli relativi al servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade svolti nel Comune di Pesaro sono disponibili sul sito aziendale al seguente indirizzo: www.gruppomarchemultiservizi.it

Reclami, richieste scritte di informazioni

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

- mail al seguente indirizzo clienti@gruppomarchemultiservizi.it
- PEC al seguente indirizzo info@pec.gruppomarchemultiservizi.it
- posta ordinaria al seguente indirizzo Marche Multiservizi S.p.A. Via Canonici, 144 61122 Pesaro

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
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo
- coordinate bancarie/postali per un eventuale accredito.

Sono classificati come reclami:

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

Disservizi

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

- Numero Verde 800.600.999
- via mail al seguente indirizzo info@gruppomarchemultiservizi.it

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

Sono classificati come disservizi:

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

4 TRASPARENZA

Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile all'indirizzo www.gruppomarchemultiservizi.it, all'interno della quale reperire le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

- a) la **ragione sociale del gestore** che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)
- c) la **modulistica per l'invio di reclami**, liberamente accessibile e scaricabile
- d) il **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le **modalità di raccolta** a disposizione dell'utente, ivi **inclusi i centri di raccolta** e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione
- e) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta**
- f) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto
- g) la **Carta della qualità del servizio** integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile
- h) la **percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR
- i) **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta
- j) le **regole di calcolo della tariffa**, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili
- k) le **informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie** accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) gli estremi degli **atti di approvazione della tariffa** per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti
- m) il **regolamento TARI** o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13
- n) le **modalità di pagamento** ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF
- o) le **scadenze per il pagamento** della tariffa riferita all'anno in corso

- p) le **informazioni rilevanti** per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto
- q) la/e **procedura/e per la segnalazione di errori** nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore
- r) l'indicazione della possibilità di ricezione dei **documenti di riscossione in formato elettronico** nonché della relativa procedura di attivazione
- s) **eventuali comunicazioni** agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità
- t) **il recapito telefonico per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF
- u) **il posizionamento della gestione** nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF
- v) **gli standard generali di qualità** di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente
- w) **la tariffa media applicata** alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche
- x) **le modalità e i termini per l'accesso alla rateizzazione** degli importi
- y) **modalità e termini per la presentazione delle richieste** di attivazione, variazione e cessazione del servizio

Le eventuali violazioni alla presente Carta devono essere comunicate tramite posta o email all'ETC, che compirà gli opportuni accertamenti e comunicherà le determinazioni in merito.

La presente Carta sarà mantenuta aggiornata funzionalmente ai servizi effettivamente espletati sul territorio gestito dal Gestore.

AAATTA11--PSSRR0EEU8BNNOPR0T.NN0000280DELO2100320023partéma

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito
- **tutela dell'ambiente**
- **formazione del personale**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI	Schema Regolatorio I	
	Obbligo	Competenza del Gestore
emissione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI
modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7	SI	SI
modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11	SI	SI
procedure per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi pagati, di cui all'Art.13,17,18	SI	SI
condizioni e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	N.A.	N.A.
condizioni di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22	SI	SI
modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V e sezione dell'Art 28.3	SI	SI
condizioni in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art. 29 e 30	SI	SI
condizioni in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 31	SI	SI
disposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 32	SI	SI
disposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	SI	SI
gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, nonché laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del servizio, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4	N.A.	N.A.
causalità delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	N.A.	N.A.
disposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	SI
causalità delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	N.A.	N.A.
condizioni in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	SI	SI

