



Comune di Tavullia



CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Bacino tariffario: Comune di Tavullia
Ente Territorialmente Competente:
ATA Rifiuti n°1 Pesaro e Urbino
in vigore dal 01/01/2023 (v2)

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

Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani

1	PREMESSA	3
1.1	Oggetto ed ambito di applicazione	3
1.2	Principali riferimenti normativi	3
1.3	Definizioni	5
1.4	Presentazione del gestore	6
1.5	Territorio servito, schema regolatorio e perimetro gestionale	7
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	9
2.1	Rispetto delle normative e onestà	9
2.2	Eguaglianza di trattamento	9
2.3	Imparzialità	9
2.4	Continuità	9
2.5	Efficienza ed efficacia	10
2.6	Chiarezza e comprensibilità delle informazioni	10
2.7	Partecipazione	10
2.8	Tutela dell'ambiente	10
2.9	Cortesia	11
2.10	Semplificazione delle procedure	11
2.11	Privacy	11
3	SERVIZI EROGATI	12
	SPORTELLI FISICI	12
	SERVIZIO TELEFONICO/CALL CENTER	12
	CORRISPONDENZA	12
	SITO INTERNET	12
4	TRASPARENZA	20
	e) le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	20
	y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	21
6	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	22
	• formazione del personale	22
	• rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite	22
7	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	23

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.

1.2 Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";

- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- al decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- alla legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economicofinanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- all’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”*;
- al 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”*;
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*;
- 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;

SCHEMA REGOLATORIO	LIVELLO QUALITATIVO
SCHEMA I	MINIMO

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, sono riportate di seguito le attività svolte e i rispettivi gestori competenti, ai sensi del TQRIF:

Attività prevista ai sensi del TQRIF	Gestore competente
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	Marche Multiservizi S.p.A.
Gestore raccolta e trasporto	Marche Multiservizi S.p.A.
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	Marche Multiservizi S.p.A.

Inoltre, sempre con riferimento al TQRIF, tenuto conto delle disposizioni dell'ETC di cui all'atto deliberazione dell'Assemblea Territoriale d'Ambito n. 8 del 13-05-2022, nella seguente tabella è riportato un quadro delle disposizioni applicabili al Gestore

Perimetro gestionale	GESTORE Marche Multiservizi S.p.A.
Titolo I – CARTA DELLA QUALITÀ	Si
Titolo II – ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	Si
Titolo II – CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	Si
Titolo III – RECLAMI	Si
Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI	Si
Titolo III – RICHIESTE SCRITTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	Si
Titolo IV – SPORTELLI FISICI E ONLINE	N.A.
Titolo IV – SERVIZIO TELEFONICO	Si
Titolo V – MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	Si
Titolo VI – SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	Si
Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	Si
Titolo VII – INTERVENTI PER DISSERVIZI NEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	Si
Titolo VII – INTERVENTI PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	Si
Titolo VIII – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	Si
Titolo IX – CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	Si
Titolo X – SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	Si
Titolo XI – INOLTRO AL GESTORE COMPETENTE DEI RECLAMI O RICHIESTE INERENTI A SERVIZI SVOLTI NELLA MEDESIMA GESTIONE MA NON DI SUA DIRETTA COMPETENZA	N.A.

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

Il 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.

2.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

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:

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

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

Modalità e tempi di rettifica degli importi non dovuti

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

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

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

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

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

L'utente effettua la segnalazione mediante la compilazione di specifico form presente sul sito del gestore www.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

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.

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

5 TUTELA DELL'UTENTE

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.

Al momento della segnalazione della violazione, l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, indicando anche le proprie generalità ed un numero telefonico ed un indirizzo al quale è rintracciabile.

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

6 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- **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

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune di Tavullia e del relativo perimetro gestionale, si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI	Schema Regolatorio I	
	Obbligo	Competenza del Gestore
Adozione 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
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	N.A.	N.A.
Obblighi 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 ad eccezione dell'Art 28.3	SI	SI
Obblighi 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
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	SI	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4	N.A.	N.A.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	N.A.	N.A.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	N.A.	N.A.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	SI	SI

7 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta della Qualità è applicata dal gestore per il servizio erogato nei comuni appartenenti al territorio di competenza; ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino al 31/12/2025, decorrenza del primo periodo regolatorio 2022-2025 definito da ARERA.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC o da ARERA.

La Carta è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet del gestore.