Comune di Sava

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO Dl GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Sava

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 4
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 5
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI 6
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RSU E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 6
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 7
COMUNI SERVITI 9
SERVIZI PREVISTI 9
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Gial srl 13
Accesso ai servizi da parte degli utenti 13
SERVIZI OFFERTI 13
MODALITÀ DI PRELIEVO 14
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 14
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 15
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 15
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 15
TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Art. 8 TQRIF) 15
OBBLIGO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA (Art. 9 TQRIF) 15
MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO (Art. 10 TQRIF) 15
OBBLIGO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO (Art. 12 TQRIF) 16
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 16
Modalità per l'invio di reclami scritti, richieste di informazioni e rettifiche di importi addebitati 16
Reclami, richieste di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati 16
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, richieste di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati 16
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o dello spazzamento del reclamo o della richiesta ricevuta dall'utente 16
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o dello spazzamento 16
Servizio telefonico 16
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 17
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 17

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 17

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 18

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 19

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 22

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Sava**, di carattere straordinario ed imprevedibile 22

PREMESSA

La presente Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani è redatta in conformità alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF) e alla normativa vigente in materia di gestione dei rifiuti urbani e di qualità dei servizi pubblici locali. La Carta definisce gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica cui sono tenuti i gestori del servizio, gli standard di prestazione garantiti agli utenti, le modalità di accesso ai servizi e gli strumenti di tutela previsti in caso di mancato rispetto degli standard fissati dalla regolazione. Essa rappresenta un impegno concreto assunto dal Comune di Sava, quale Gestore dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, e dal Gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, volto a garantire un servizio efficiente, trasparente, accessibile e orientato al miglioramento continuo delle prestazioni. La Carta ha lo scopo di fornire ai cittadini informazioni chiare e complete sull'organizzazione del servizio di igiene urbana, sulle modalità di conferimento dei rifiuti, sui servizi disponibili, sui diritti e sui doveri degli utenti, nonché sugli strumenti attraverso i quali è possibile richiedere informazioni, presentare reclami, segnalare disservizi o richiedere specifiche prestazioni. Il modello organizzativo adottato nel Comune di Sava è improntato ai principi dell'economia circolare, della sostenibilità ambientale e dell'innovazione tecnologica, attraverso l'impiego di sistemi informatizzati per la gestione dei servizi, l'identificazione delle utenze mediante tecnologie RFID, il monitoraggio dei conferimenti, il potenziamento della raccolta differenziata, l'attivazione di servizi dedicati alle utenze domestiche e non domestiche e l'erogazione di numerosi servizi migliorativi finalizzati ad incrementare la qualità complessiva del servizio.

La Carta costituisce parte integrante del sistema di qualità del servizio e completa le disposizioni contenute nella normativa nazionale, regionale, nei regolamenti comunali e negli atti di regolazione dell'Autorità competente. Le eventuali condizioni più favorevoli previste dalla presente Carta integrano quanto stabilito dalla disciplina vigente. Qualora gli standard di qualità previsti non vengano rispettati, l'utente può esercitare i propri diritti attraverso gli strumenti di tutela previsti dalla regolazione ARERA, presentando reclami, richieste di informazioni o di rettifica degli importi addebitati secondo le modalità descritte nella presente Carta. Nei casi previsti dalla normativa possono trovare applicazione gli indennizzi automatici previsti dal TQRIF. La Carta della Qualità costituisce inoltre uno strumento di trasparenza, partecipazione e dialogo tra Amministrazione comunale, Gestore e cittadini, favorendo la collaborazione degli utenti nel perseguimento degli obiettivi di incremento della raccolta differenziata, riduzione della produzione dei rifiuti, tutela dell'ambiente e miglioramento continuo del decoro urbano. Attraverso attività di informazione, educazione ambientale, comunicazione istituzionale e monitoraggio della qualità percepita dagli utenti, il Comune di Sava e il Gestore promuovono un rapporto improntato alla collaborazione, alla responsabilizzazione dei cittadini e alla diffusione di comportamenti sostenibili, contribuendo al raggiungimento degli obiettivi ambientali previsti dalla normativa nazionale ed europea.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani costituisce il documento attraverso il quale vengono definiti i principi, gli standard qualitativi, gli obblighi di servizio e i diritti degli utenti relativamente ai servizi erogati nell'ambito tariffario del Comune di Sava.

La Gestione del servizio è articolata nei seguenti soggetti:

- **Gestore dell'attività di gestione della Tariffa e del Rapporto con gli Utenti:** Comune di Sava;
- **Gestore della Raccolta, Trasporto dei rifiuti urbani, Spazzamento e Lavaggio delle strade:** Gial S.r.l.

La Carta disciplina i rapporti tra i Gestori e gli utenti, garantendo trasparenza, accessibilità, continuità, efficacia ed efficienza dei servizi erogati, nel rispetto della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF) e della normativa vigente.

Il servizio è organizzato secondo un modello orientato al miglioramento continuo delle prestazioni, alla sostenibilità ambientale e all'innovazione tecnologica, attraverso sistemi informatizzati di gestione, identificazione delle utenze mediante tecnologia RFID, monitoraggio dei conferimenti, servizi dedicati alle

utenze domestiche e non domestiche, raccolta differenziata porta a porta, gestione del Centro Comunale di Raccolta, attività di comunicazione ambientale e servizi migliorativi finalizzati all'incremento della raccolta differenziata e al miglioramento del decoro urbano.
In particolare, la presente Carta individua e disciplina i principali obblighi di servizio previsti dallo schema regolatorio approvato dall'Ente Territorialmente Competente, riguardanti:

- modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- modalità di variazione e cessazione dell'utenza;
- gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati;
- requisiti e modalità di accesso agli sportelli fisici, telefonici e digitali;
- standard qualitativi del servizio telefonico e dei canali telematici;
- modalità di pagamento della TARI, rateizzazione, rimborsi e rettifica degli importi non dovuti;
- modalità di accesso ai servizi di raccolta su chiamata (ingombranti, RAEE, sfalci e altri servizi dedicati);
- gestione delle segnalazioni di disservizio e delle richieste di riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta;
- organizzazione e programmazione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- programmazione delle attività di spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio delle strade e pulizia delle aree pubbliche;
- gestione e registrazione delle eventuali interruzioni dei servizi;
- pronto intervento e gestione delle situazioni di emergenza previste dalla regolazione ARERA;
- gestione del Centro Comunale di Raccolta e dei servizi complementari;
- attività di controllo della qualità dei conferimenti, monitoraggio dei servizi e comunicazione ambientale rivolta ai cittadini.

La Carta costituisce inoltre lo strumento attraverso il quale gli utenti possono conoscere gli standard qualitativi garantiti, verificare il rispetto degli impegni assunti dai Gestori e partecipare attivamente al miglioramento del servizio mediante segnalazioni, osservazioni e proposte.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO
L'Ente Territorialmente Competente ha individuato, per la Gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del Comune di Sava, costituita da:

- Gestore dell'attività di gestione della Tariffa e del Rapporto con gli Utenti: Comune di Sava;
- Gestore del servizio di Raccolta e Trasporto dei rifiuti urbani, Spazzamento e Lavaggio delle strade: Gial S.r.l.;

il seguente livello qualitativo previsto dalla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF). **Schema I – Livello qualitativo minimo.**

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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni contenute nella presente Carta rappresentano l'impegno assunto dal Gestore dell'attività di gestione della Tariffa e del Rapporto con gli Utenti, **Comune di Sava**, a garantire un servizio improntato ai principi di trasparenza, efficienza, efficacia, continuità, accessibilità e miglioramento continuo, nel rispetto della regolazione ARERA e della normativa vigente.

La Carta, in particolare:

1. individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nello svolgimento dei servizi affidati;
2. definisce gli standard di qualità che i Gestori si impegnano a garantire nell'erogazione dei servizi;
3. disciplina i diritti degli utenti in materia di informazione, partecipazione, reclamo e tutela;
4. descrive le modalità di accesso ai servizi e gli strumenti messi a disposizione dei cittadini per favorire un rapporto diretto, trasparente e collaborativo con i Gestori;
5. è redatta nel rispetto della normativa nazionale e regionale vigente, nonché della regolazione emanata da ARERA.

La disciplina del servizio è inoltre contenuta nei seguenti atti regolamentari del Comune di Sava, ai quali si rinvia per gli aspetti di dettaglio:

Regolamento per l'applicazione della TARI, che disciplina i presupposti del tributo, i soggetti passivi, le superfici imponibili, le modalità di determinazione della tariffa, le agevolazioni e riduzioni, la riscossione, gli accertamenti, i rimborsi, le sanzioni e gli interessi;

Regolamento Generale delle Entrate Comunali, che disciplina la gestione e la riscossione delle entrate tributarie dell'Ente, compresa la TARI.

La TARI, istituita dall'articolo 1, comma 639, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e successive modificazioni, è il tributo destinato alla copertura integrale dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani. Essa è dovuta da chiunque possieda o detenga, a qualsiasi titolo, locali o aree suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Le tariffe sono determinate annualmente in conformità al Metodo Tariffario Rifiuti (MTR) approvato da ARERA, sulla base del Piano Economico Finanziario validato dall'Ente Territorialmente Competente e approvato dall'Autorità, e sono successivamente approvate dal Consiglio Comunale.

L'ammontare complessivo della TARI è ripartito tra utenze domestiche e utenze non domestiche secondo i criteri stabiliti dalla normativa vigente e dal Regolamento comunale, assicurando la copertura dei costi del servizio nel rispetto dei principi di equità, trasparenza e sostenibilità economica.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RSU E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Gial S.r.l., in Raggruppamento Temporaneo di Imprese con Impregico S.r.l., è il Gestore affidatario del servizio integrato di igiene urbana e ambientale del Comune di Sava.

Il Gestore opera nel settore dell'igiene urbana con un'organizzazione strutturata, personale qualificato e sistemi gestionali informatizzati, garantendo l'erogazione dei servizi nel rispetto della normativa vigente, dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) e degli standard di qualità previsti dalla regolazione ARERA.

Il modello organizzativo adottato per il Comune di Sava è orientato al miglioramento continuo delle prestazioni attraverso l'impiego di tecnologie innovative, quali sistemi di identificazione delle utenze mediante TAG RFID, piattaforme informatizzate per il monitoraggio dei servizi, controllo della qualità dei conferimenti, gestione informatizzata del Centro Comunale di Raccolta e strumenti digitali dedicati all'informazione e all'assistenza agli utenti.

L'organizzazione del servizio è finalizzata al raggiungimento di elevati livelli di raccolta differenziata, al miglioramento del decoro urbano, alla riduzione degli impatti ambientali e alla promozione di comportamenti sostenibili mediante attività di comunicazione ambientale, educazione ecologica e coinvolgimento attivo della cittadinanza.

Il Gestore opera adottando sistemi di gestione certificati per la qualità, l'ambiente, la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la responsabilità sociale e la prevenzione della corruzione, perseguendo elevati standard organizzativi e il miglioramento continuo delle proprie prestazioni a tutela dell'ambiente, dei lavoratori e della collettività.

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell’erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. Viene, inoltre, garantita 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. Il Gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegnano a prestare una particolare attenzione nell’erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s’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, al fine di garantire la fruibilità della consultazione; ridurre al minimo, per quanto possibile, l’attesa agli sportelli fisici; in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell’erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

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.

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

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 e 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 vanti 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 n. 241 del 1990 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 del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

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.

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.

Chiarezza e comprensibilità 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.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

I Gestori considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di

protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.
I Gestori promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.
I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento, totale o parziale, dei servizi può essere imputabile esclusivamente a cause di forza maggiore o a eventi non prevedibili e non imputabili al Gestore, quali:

- provvedimenti o disposizioni emanati dalle Autorità competenti;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di emergenza o di calamità dall'Autorità competente;
- scioperi o astensioni collettive dal lavoro proclamati nel rispetto della normativa vigente;
- mancato rilascio o sospensione di autorizzazioni indispensabili all'esecuzione del servizio;
- interruzioni della viabilità o limitazioni alla circolazione dovute a incidenti, lavori pubblici o provvedimenti delle Autorità competenti;
- indisponibilità, anche temporanea, degli impianti di trattamento, recupero o smaltimento dei rifiuti;
- eventi meteorologici eccezionali o condizioni climatiche particolarmente avverse che impediscano l'esecuzione in sicurezza dei servizi, con particolare riferimento alle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Anche nei casi sopra indicati, il Gestore si impegna ad adottare tutte le misure organizzative e operative ragionevolmente praticabili per limitare i disagi agli utenti, garantire la continuità dei servizi essenziali e ripristinare il regolare svolgimento delle attività nel più breve tempo possibile.

COMUNI SERVITI

La società Gial è gestore del servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nel Comune di Sava,

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi di igiene urbana del Comune di Sava è organizzato al fine di garantire elevati standard di qualità, efficienza, sostenibilità ambientale e decoro urbano, nel rispetto della normativa vigente, dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) e della regolazione ARERA.

Servizi ordinari

Il Gestore assicura l'esecuzione dei seguenti servizi:

- raccolta domiciliare "porta a porta" delle diverse frazioni di rifiuto per le utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani agli impianti autorizzati di recupero, trattamento e smaltimento;
- spazzamento manuale e meccanizzato delle strade, piazze, marciapiedi e aree pubbliche secondo il programma operativo;
- lavaggio delle strade, delle piazze e delle aree mercatali;
- svuotamento dei cestini portarifiuti installati sul territorio comunale;

- raccolta dei rifiuti prodotti dai mercati, dalle manifestazioni pubbliche e dagli eventi;
- raccolta e corretto smaltimento di siringhe, carcasse di animali e altri rifiuti che presentino particolari criticità igienico-sanitarie;
- gestione del Centro Comunale di Raccolta e del Punto Ecologico;
- gestione dei rapporti con l'utenza mediante numero verde, strumenti informatici, applicazioni digitali e campagne di comunicazione ambientale;
- monitoraggio e controllo della qualità dei servizi erogati.

Calendario dei servizi di raccolta

Il servizio di raccolta domiciliare è svolto secondo il calendario approvato dal Comune di Sava e predisposto dal Gestore. Il calendario, distinto per utenze domestiche e non domestiche ove previsto, riporta le giornate e le modalità di conferimento delle diverse frazioni merceologiche ed è consegnato agli utenti all'avvio del servizio, pubblicato sul sito istituzionale del Comune e del Gestore, nonché reso disponibile attraverso l'App dedicata e presso gli sportelli informativi. Eventuali modifiche o aggiornamenti sono tempestivamente comunicati agli utenti mediante i canali istituzionali.

Frazione	Frequenza ordinaria	Potenziamento estivo*
Organico	**3 raccolte/settimana**	**7 raccolte/settimana**
Secco residuo	**1 raccolta/settimana**	**3 raccolte/settimana**
Carta e cartone	**1 raccolta/settimana**	**1 raccolta/settimana**
Plastica e metalli	**1 raccolta/settimana**	**3 raccolte/settimana**
Vetro	**1 raccolta ogni due settimane (0,5/sett.)**	**2 raccolte/settimana**
Cartone utenze commerciali	Frequenza dedicata secondo il piano operativo	Frequenza incrementata secondo le esigenze stagionali
Organico utenze non domestiche particolari	Servizio dedicato	**Fino a 3 raccolte/settimana**
Secco residuo utenze non domestiche particolari	Servizio dedicato	**Fino a 2 raccolte/settimana**
Plastica e metalli utenze non domestiche particolari	Servizio dedicato	**Fino a 2 raccolte/settimana**
Vetro utenze non domestiche particolari	Servizio dedicato	**Fino a 2 raccolte/settimana**
Sfalci e potature	**1 raccolta/settimana** oppure conferimento presso il CCR	
Ingombranti e RAEE	Su prenotazione	
Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP)	**1 raccolta ogni 30 giorni**	

* Il potenziamento estivo è applicato nel periodo previsto dal Piano Operativo del Gestore, con particolare riferimento alle utenze non domestiche e alle aree interessate da maggiore affluenza.

Le giornate di conferimento delle singole frazioni sono riportate nel **Calendario della Raccolta** predisposto dal Gestore e approvato dal Comune di Sava, pubblicato sul sito istituzionale, sull'App dedicata e distribuito agli utenti.

Servizi dedicati

Il Gestore garantisce inoltre:

- raccolta domiciliare dedicata alle utenze svantaggiate;

- raccolta domiciliare "su misura" per utenze con esigenze particolari;
- servizi personalizzati a costo industriale per esigenze specifiche;
- raccolta di sfalci e potature;
- raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti e dei RAEE su prenotazione;
- servizio "Svuota Cantina";
- servizi dedicati presso condomini, scuole, uffici pubblici, mercati e manifestazioni.

Servizi migliorativi

Al fine di incrementare la qualità del servizio e le percentuali di raccolta differenziata, sono previsti:

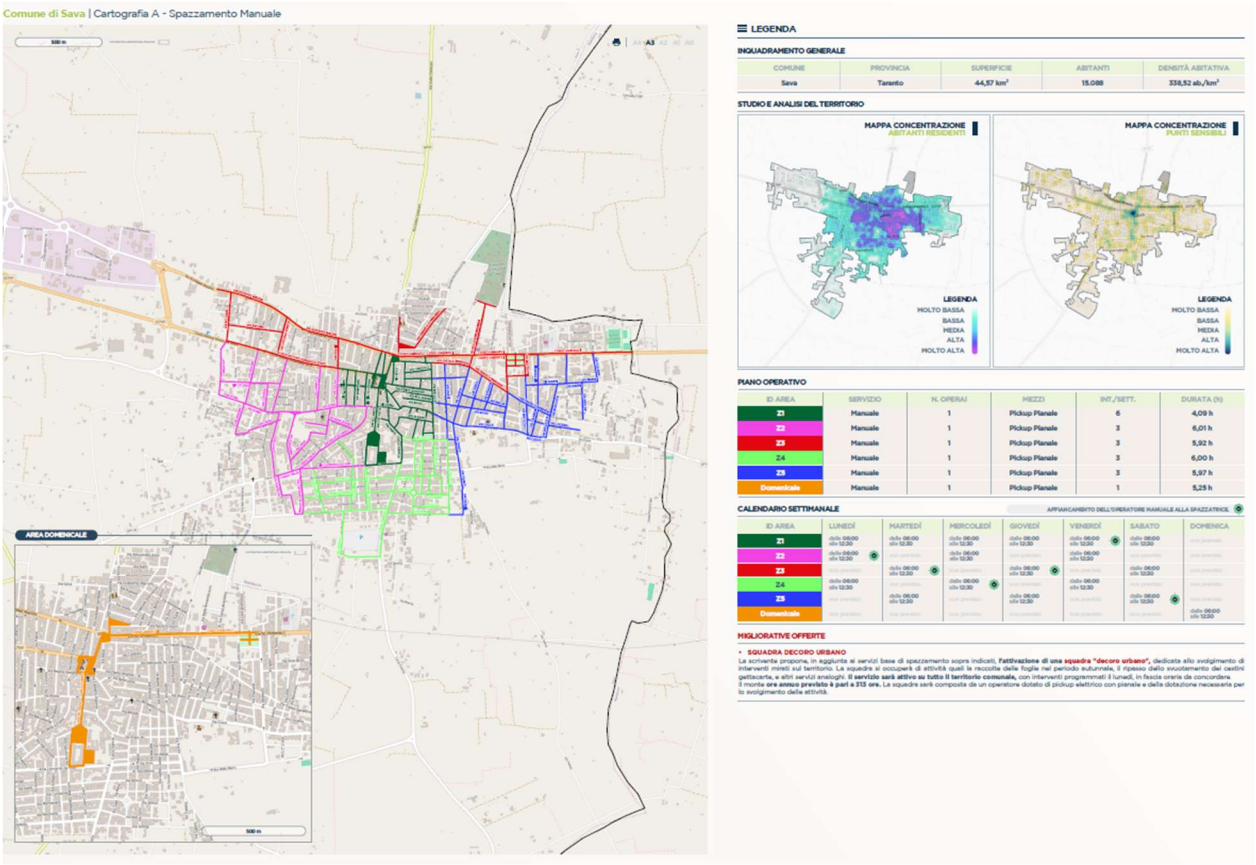
- identificazione delle utenze e dei contenitori mediante tecnologia RFID;
- registrazione informatizzata dei conferimenti presso il Centro Comunale di Raccolta;
- sistema premiante per le utenze virtuose;
- Waste Quality Team per il controllo della qualità dei conferimenti e il supporto agli utenti;
- squadra dedicata alle micro-raccolte e al mantenimento del decoro urbano;
- raccolta e rimozione dei rifiuti abbandonati;
- bonifica di discariche abusive e rimozione di rifiuti contenenti cemento-amianto nei limiti previsti dall'offerta tecnica;
- servizio di eliminazione delle erbe infestanti;
- pulizia delle caditoie e delle griglie stradali;
- attività di comunicazione ambientale, Eco Dizionario, incontri pubblici, campagne informative, educazione ambientale nelle scuole e Customer Satisfaction;
- monitoraggio continuo delle prestazioni mediante sistemi informatici dedicati.

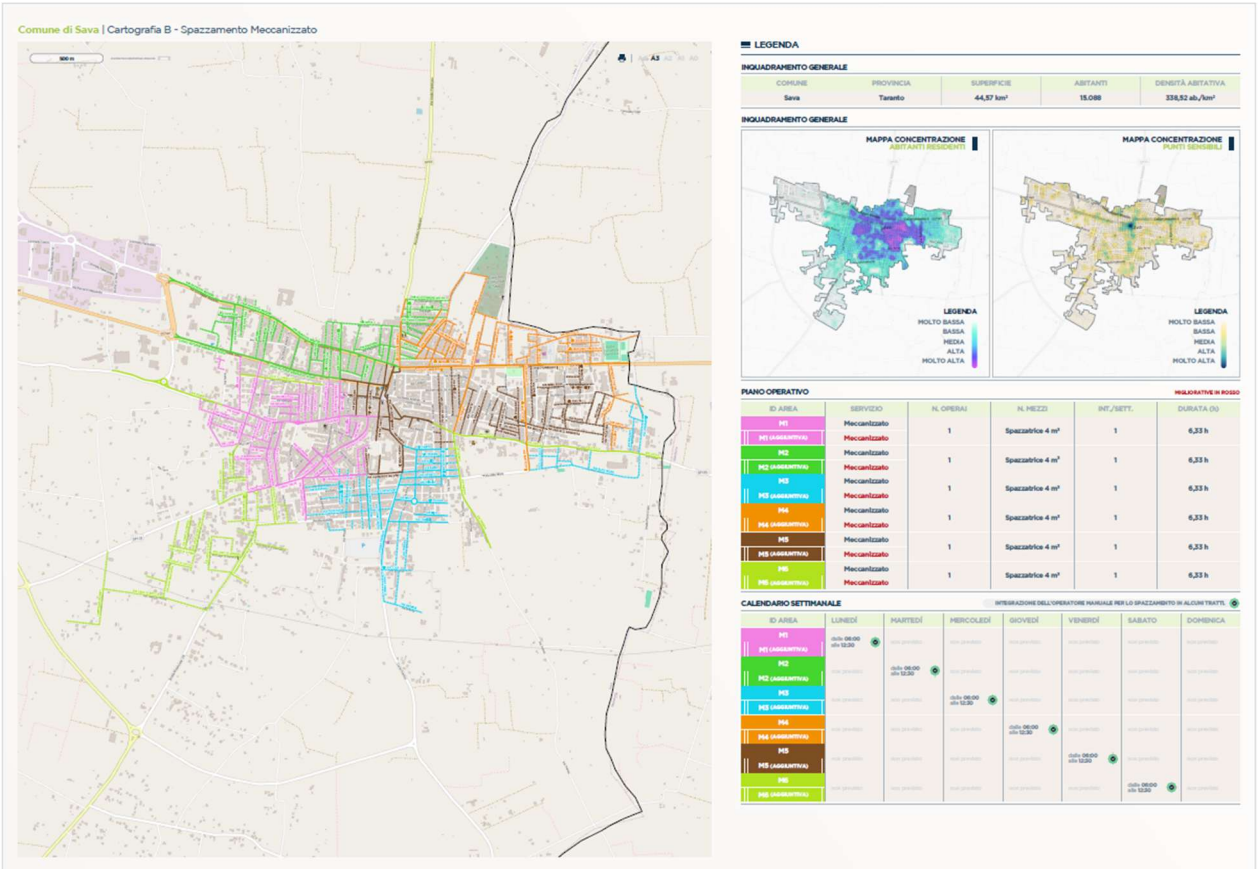
Il Gestore garantisce inoltre servizi di pronto intervento per situazioni di emergenza o criticità igienico-sanitaria, nonché interventi straordinari in occasione di eventi, manifestazioni, fiere e altre iniziative organizzate sul territorio comunale.

I servizi sono disciplinati dal Contratto di Servizio, dal Piano Operativo predisposto dal Gestore e approvato dal Comune di Sava, nonché dal Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani.

Per favorire la massima trasparenza e accessibilità, il Gestore assicura la disponibilità di canali informativi costantemente aggiornati, attraverso il sito istituzionale, il numero verde, l'applicazione dedicata e gli altri strumenti di comunicazione previsti dal progetto di gestione, garantendo agli utenti informazioni puntuali sulle modalità di conferimento, sui calendari di raccolta, sui servizi disponibili e sulle eventuali variazioni del servizio.

Il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato è effettuato secondo la programmazione approvata dal Comune di Sava e riportata nelle planimetrie allegate alla presente Carta dei Servizi (di cui se ne riporta uno stralcio). Le frequenze e i percorsi sono definiti in funzione delle caratteristiche urbanistiche, della densità abitativa, delle attività commerciali e dei flussi turistici, al fine di garantire adeguati livelli di pulizia e decoro urbano. Eventuali modifiche ai percorsi o alle frequenze saranno tempestivamente comunicate agli utenti attraverso i canali istituzionali.


Comune di Sava | Cartografia A - Spazzamento Manuale
AREA DOMENICALE
LEGENDA
INQUADRAMENTO GENERALE
STUDIO E ANALISI DEL TERRITORIO
MAPPA CONCENTRAZIONE ABITANTI RESIDENTI
MAPPA CONCENTRAZIONE PUNTI SENSIBILI
PIANO OPERATIVO
CALENDARIO SETTIMANALE
MIGLIORATIVE OFFERTE


Comune di Sava | Cartografia B - Spazzamento Meccanizzato
LEGENDA
INQUADRAMENTO GENERALE
MAPPA CONCENTRAZIONE ABITANTI RESIDENTI
MAPPA CONCENTRAZIONE PUNTI SENSIBILI
PIANO OPERATIVO
CALENDARIO SETTIMANALE

Di seguito si riportano i riferimenti del Gestore dell'attività di gestione della Tariffa e del Rapporto con gli Utenti del Comune di Sava.
Comune di Sava
Sede Municipale
Piazza San Giovanni, 47
74028 Sava (TA)
Servizio competente:
Area Economico-Finanziaria – Servizio Tributi e Fiscalità Locale
Telefono centralino: 099 9727920
Ufficio Tributi:
Tel. 099 9727923 – 099 9727933
PEC: comune.sava@pec.rupar.puglia.it
Orari di apertura al pubblico dell'Ufficio Tributi:
Lunedì: 9:00 – 12:00
Mercoledì: 9:00 – 12:00
Venerdì: 9:00 – 12:00
Lunedì (pomeriggio): 16:00 – 17:30
Per eventuali aggiornamenti dei recapiti e degli orari di apertura si rinvia al sito istituzionale del Comune di Sava.

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Gial srl
Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: Paolo Signori Perrone
E-mail: amministratore@gialambiente.it
Indirizzo: Via Massimo d'Antona, 18 – 73057 – Taviano (Le)
Email: info@gialambiente.it PEC: info@pec.gialambiente.it
Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: https://www.gialambiente.it/comuni-Gial
Numero Verde: **800410472**
Altro recapito telefonico: 3881866116
Posta ordinaria: Via Massimo d'Antona, 18 – 73057 – Taviano (Le)
Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: https://www.gialambiente.it/Sava/

SERVIZI OFFERTI
Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:
- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - App
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria

- Posta elettronica
- Sportello fisico

- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
  - Numeri telefonici;
  - Posta ordinaria;
  - Posta elettronica;
  - Sportello fisico;
- Esame pratiche contribuenti
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Controllo riscossione
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Segnalazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - App
  - Sportello fisico
- Reclami
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Sava** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA
Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 30 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.

La richiesta può essere presentata:

- mediante consegna allo sportello dell'Ufficio Tributi del Comune di Sava;
- mediante posta elettronica agli indirizzi indicati dal Comune;
- secondo le ulteriori modalità telematiche rese disponibili sul sito istituzionale.

La modulistica per l'attivazione del servizio è disponibile nella sezione "Trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani" del sito istituzionale del Comune.

TEMPI DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (Art. 8 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fornisce risposta alle richieste di attivazione del servizio secondo gli standard di qualità previsti dalla regolazione ARERA applicabile.

Le richieste producono effetti dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile dichiarata dall'utente, fatti salvi i controlli previsti dalla normativa vigente.

OBBLIGO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA (Art. 9 TQRIF)
Qualora previste dal modello organizzativo adottato dal Comune, le attrezzature per la raccolta sono consegnate dal gestore del servizio a seguito della richiesta di attivazione presentata dall'utente.

MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO (Art. 10 TQRIF)
Le richieste di variazione o cessazione del servizio devono essere presentate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data in cui si è verificata la variazione o la cessazione.

La richiesta può essere trasmessa mediante:

- sportello fisico dell'Ufficio Tributi;
- posta elettronica;
- ulteriori modalità telematiche eventualmente rese disponibili dal Comune.

La relativa modulistica è disponibile nella sezione "Trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani" del sito istituzionale del Comune.

OBBLIGO DI RISPOSTA ALLE RICHIESTE DI VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO (Art. 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti fornisce risposta scritta alle richieste di variazione e cessazione del servizio secondo gli standard di qualità previsti dalla regolazione ARERA vigente.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Modalità per l'invio di reclami scritti, richieste di informazioni e rettifiche di importi addebitati

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

Per l'invio di reclami scritti, richieste di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica disponibile nella sezione "Trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti urbani" del sito istituzionale del Comune.

È inoltre possibile richiedere la modulistica presso l'Ufficio Tributi del Comune di Sava, sito in **Piazza Papa Giovanni XXIII n. 1 – 71012 Sava (FG)**.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, richieste di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati

(artt. 14, 15 e 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a fornire risposta motivata scritta ai reclami, alle richieste di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati secondo le tempistiche previste dal TQRIF.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o dello spazzamento del reclamo o della richiesta ricevuta dall'utente

(art. 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltra al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade il reclamo o la richiesta ricevuta dall'utente entro **5 giorni solari** dal ricevimento.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o dello spazzamento

(art. 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti trasmette all'utente la risposta motivata ricevuta dal gestore competente entro **5 giorni solari** dal ricevimento della stessa.

Servizio telefonico

(art. 20 TQRIF)

Per informazioni, assistenza e segnalazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, gli utenti possono rivolgersi ai recapiti indicati nella sezione dedicata del sito istituzionale del Comune.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Sava**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente

territorialmente competente di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Sava**, garantisce la possibilità di rateizzazione in conformità al proprio regolamento delle entrate.
Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)
Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Sava**, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)
Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto RSU, **Gial**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800410472** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.
Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800410472**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Gial**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi con la seguente articolazione:

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni dei seguenti rifiuti:

Ritiro RAEE, con la medesima frequenza su indicata.

Nella Gestione, denominazione gestione, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata telefonicamente al seguente numero **800410472,** ovvero tramite app o ancora via e-mail info@gialambiente.it/rsuSava@gialambiente.it.

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)
La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, tramite il servizio telefonico **800410472,** ovvero mediante app o a mezzo posta elettronica, info@gialambiente.it o all'indirizzo https://www.gialambiente.it/Sava/.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

https://www.gialambiente.it/Sava/

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade, **Gial**, predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

https://www.gialambiente.it/

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

https://www.gialambiente.it/

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800410472** gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore di impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);

gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;

gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

promozione di campagne ambientali;

prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è:

per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta;

nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

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";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

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;

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

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;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

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;

MTR-3 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con deliberazione 18 febbraio 2025, 57/2025/R/RIF

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
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;
Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani; **Segnalazione per disservizio** è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
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;
Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata

facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC.
Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.
La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.
Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.
La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, dal gestore e dall'utenza.
La Carta approvata dall'ETC è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza, **Comune di Sava**, nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione del **Comune di Sava**.
Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, che le valuta ed eventualmente le approva.
Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.
Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Sava**, di carattere straordinario ed imprevedibile