

ECOTRASH
Co. S.r.l.



CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI
NEL TERRITORIO COMUNALE DI
PIETRAGALLA (PZ)

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti:

Comune di Pietragalla (Pz)

Gestore raccolta rifiuti, lavaggio, spazzamento strade:

Ecotrash Company S.r.l.

Sommario

| | |
|--|----|
| 1 Sezione 1 - Inquadramento generale | 4 |
| 1.1 Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio | 4 |
| 1.2 Principali riferimenti normativi | 4 |
| 1.3 Scelta dello schema di servizio | 5 |
| 1.4 Principi quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi | 5 |
| 1.5 Trasparenza | 6 |
| 1.6 Privacy | 6 |
| 1.7 Validità della Carta della Qualità del servizio | 7 |
| 2 Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti | 7 |
| 2.1 Informazioni sul gestore | 7 |
| ○ | 7 |
| ○ | 7 |
| 2.2 Territorio servito | 7 |
| ○ | 7 |
| 2.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione | 7 |
| 2.4 Prestazioni soggette a standard di qualità | 9 |
| 2.4.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani | 9 |
| 2.4.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio | 9 |
| 2.4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio | 10 |
| 2.4.4 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio | 10 |
| 2.4.5 Classificazione delle richieste scritte dell'utente | 11 |
| 2.4.6 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati | 11 |
| 2.4.7 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati | 11 |
| 2.4.8 Obblighi di servizio telefonico | 12 |
| 2.4.9 Termine per il pagamento | 13 |
| 2.4.10 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI | 13 |
| 2.4.11 Periodicità di riscossione | 13 |
| 2.4.12 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti | 13 |
| 2.4.13 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti | 14 |
| 3 Sezione 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade | 14 |

| | |
|--|----|
| 3.1 Gestore della raccolta e trasporto | 14 |
| 3.1.1 Informazioni sul gestore | 14 |
| 3.1.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione | 15 |
| 3.1.3 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata | 16 |
| 3.1.4 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro | 17 |
| 3.1.5 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione | 17 |
| 3.1.6 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto | 17 |
| 3.1.7 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani | 18 |
| 3.2 Gestore dello spazzamento e lavaggio strade | 18 |
| 3.2.1 Informazioni sul gestore | 18 |

1 Sezione 1 - Inquadramento generale

1.1 Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

Tale documento è suddiviso in 3 SEZIONI che comprendono:

- SEZIONE 1 – Inquadramento generale - valida per tutti i Gestori in cui vengono esplicitate le informazioni su di essi, i principali riferimenti normativi, la scelta dello schema di servizio, i principi fondamentali.
- SEZIONE 2 – Gestore della Tariffa e rapporto con gli utenti – in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- SEZIONE 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade - in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.

Ciascun gestore è tenuto a pubblicare la presente carta della qualità sul proprio sito web.

1.2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; 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 economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” ; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.3 Scelta dello schema di servizio

Il posizionamento di codesta gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15/2022 corrisponde allo Schema I.

1.4 Principi quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- 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;
- Eguaglianza di trattamento: l’erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- 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;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto 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;
- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

1.5 Trasparenza

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

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.6 Privacy

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

1.7 Validità della Carta della Qualità del servizio

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

2 Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

2.1 Informazioni sul gestore

○

| GESTORE | TELEFONO | INDIRIZZO | MAIL |
|-----------------------|-------------|-------------|----------------------------------|
| COMUNE DI PIETRAGALLA | 0971-944329 | VIA CADORNA | tributi@comune.pietragalla.pz.it |

○

2.2 Territorio servito

| AMBITO TARIFFARIO | SUPERFICIE (km ²) | N. ABITANTI | DENSITA' (ab/km ²) |
|-----------------------|-------------------------------|-------------|--------------------------------|
| Comune di PIETRAGALLA | 62 Kmq | 3858 | 62,22 |

○

2.3 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

1. Emissione ed invio dei documenti di pagamento relativi alla TARI

- **Avvisi di pagamento, inviati in Acconto e a Saldo** (art. 13, comma 15 ter, D.L. 201/2011 come modificato dall'art. 15 bis del D.L. 34/2019), sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC; l'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato dall'Ufficio TARI sulla base delle tariffe approvate annualmente dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente.
- **Documenti di Conguaglio**, che possono prevedere un maggiore dovuto rispetto alla richiesta iniziale (positivi) o determinare un rimborso (negativi) ed abbracciare un arco temporale anche pluriennale. Sono emessi per rettificare le variazioni che intervengono nell'anno successivamente all'emissione degli avvisi di pagamento (art. 25, comma 8, e art. 31, comma 3, del vigente Regolamento TARI) e sono recapitati al domicilio/residenza di ogni singolo contribuente tramite posta ordinaria, mail o PEC.
- **Documenti di Sollecito di pagamento**, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che non risultano in regola i pagamenti TARI. Si tratta di avvisi cosiddetti "bonari" che, se pagati entro il termine indicato, non comportano sanzioni ed interessi. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.
- **Avvisi di Accertamento** intimazione ad adempiere, sono emessi con cadenza annuale nei confronti dei cittadini che hanno omesso l'obbligo di dichiarazione TARI oppure omesso il pagamento TARI sollecitato in tutto o in parte. Si tratta di avvisi di accertamento che comportano sanzioni ed interessi

previsti dalla normativa vigente in materia di tributi locali. Sono notificati a mezzo PEC o raccomandata A/R.

2. Gestione dell'utenza

Il servizio di front-office e back-office viene garantito dall'ufficio tributi comunale con i seguenti strumenti.

- Sportello su appuntamento: viene garantita l'apertura al pubblico su appuntamento di appositi sportelli per la gestione delle pratiche e per fornire informazioni all'utenza nel rispetto degli standard operativi. Per appuntamenti lo sportello è aperto al pubblico in orario lavorativo e svolge tutte le attività connesse alla gestione del tributo (iscrizioni, variazioni, cessazioni, ...).
- Servizio telefonico attivato sia mediante risposte dirette fornite dal personale dell'ufficio competente.
- Mail, pec e posta ordinaria
- Appuntamenti telefonici L'utente attraverso tali canali di accesso può:
 - ✓ ottenere supporto informativo: informazioni di carattere generale sull'applicabilità del tributo (normativa, tariffe, agevolazioni, adempimenti vari in materia dichiarativa, modalità e termini di versamento);
 - ✓ ottenere assistenza alla compilazione della modulistica e ricezione dichiarazioni e istanze;
 - ✓ inoltrare richieste di rimborsi, di compensazioni e di agevolazioni;
 - ✓ dichiarare la propria posizione ai fini tributari;
 - ✓ verificare la propria posizione, comunicare eventuali difformità e richiedere variazioni;
 - ✓ usufruire, dove possibile, degli strumenti di deflazione del contenzioso tributario (ravvedimento operoso, accertamento con adesione, reclamo e mediazione, conciliazione giudiziale);
 - ✓ ottenere informazioni sulla propria posizione debitoria e richiedere l'eventuale rateizzazione;
 - ✓ presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami relativi al servizio usufruito.

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

3. Rateizzazione

In caso di "temporanea situazione di oggettiva difficoltà" del contribuente, previa istanza di parte debitamente motivata, l'Ufficio può concedere una dilazione del pagamento delle somme dovute in applicazione del Regolamento vigente. La rateizzazione su richiesta dell'utente può essere effettuata sugli avvisi di accertamento ed anche sugli avvisi di pagamento ordinari.

4. Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione

Il Comune svolge attività di accertamento per omesso o parziale pagamento e per omessa o infedele dichiarazione, attraverso la verifica della congruenza tra i versamenti ricevuti per singola annualità esaminata e quanto risulta dovuto sulla base delle informazioni presenti nelle banche dati tributarie del Comune. Il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi (dichiarazioni, iscrizioni, cessazioni, etc....) rispetto agli adempimenti

richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

5. **Riscossione**

La riscossione TARI è gestita direttamente dal Comune di Pietragalla che riceve tutti i flussi di pagamento provenienti dai diversi canali (Agenzia delle Entrate, Uffici postali,) e provvede all'abbinamento degli stessi nel gestionale TARI. La continua ricerca di soluzioni tecnologiche innovative volte ad agevolare i versamenti hanno portato in questi ultimi anni ad introdurre oltre ai consueti canali di pagamento (circuito bancario, uffici postali, on line) modalità innovative che, con l'utilizzo di codici a barre e QR code che permettono l'acquisizione dei dati senza necessità di digitarli, consentono di pagare TARI più rapidamente e senza commettere errori. Come previsto dalla normativa vigente (D.M. del 21 ottobre 2020), a partire dal 2023 il pagamento potrà essere effettuato anche mediante la piattaforma con PagoPa.

2.4 Prestazioni soggette a standard di qualità

2.4.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio, disponibile presso lo sportello fisico oppure online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.4.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

La risposta alle richieste di attivazione del servizio viene formulata in modo chiaro e comprensibile dal Comune indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

2.4.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF .

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.4.4 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 8.4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 2.4.3, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

2.4.5 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio classifica come reclamo scritto qualsiasi richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, tuttavia non saranno considerati reclami scritti eventuali casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

2.4.6 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare tale modulo purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

2.4.7 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, e indica nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario,

eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre ai precedenti elementi:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta viene riportato anche l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

2.4.8 Obblighi di servizio telefonico

Il Comune dispone dei seguenti contatti a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza:

- Numero centralino: 0971/944311

Il servizio telefonico consente all'utente di segnalare disservizi e richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

2.4.9 Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **21 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione vengono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Tale termine deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

2.4.10 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il Comune garantisce le seguenti modalità di pagamento dell'importo dovuto per la fruizione del servizio:

- F 24;
- Pago PA dal 2023

2.4.11 Periodicità di riscossione

Il Comune prevede le seguenti scadenze di pagamento:

- prima rata: 30/08
- seconda rata: 30/10
- terza rata: 31/12
- con possibilità di versamento in unica soluzione entro il 30/08

Il documento di riscossione inviato dal Comune sarà conforme alle modalità e ai contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR.

2.4.12 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui all'articolo precedente:

- agli 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

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

2.4.13 Modalità e tempo 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:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

3 Sezione 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade

3.1 Gestore della raccolta e trasporto

3.1.1 Informazioni sul gestore

| GESTORE | TELEFONO | INDIRIZZO | MAIL | CERTIFICAZIONI |
|-------------------------|---|--|------------------|--|
| Ecotrash Company srl | 0971.944201 0971.640024 800960294 | Zona Industriale San Nicola di Pietragalla – 85016 Pietragalla (PZ) | Info@ecotrash.it | UNI EN ISO9001:2015; UNI EN ISO14001:2015; UNI ISO 45001:2018; |

3.1.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

L'appalto ha per oggetto l'espletamento di tutti Servizi di Igiene Urbana all'interno del territorio Comunale, in particolare sono costituiti da:

1. Raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani (R.S.U.) e dei rifiuti assimilati agli urbani,
2. provenienti da superfici soggette a tassa;
3. Raccolta differenziata, **porta a porta**, trasporto e smaltimento delle diverse frazioni di rifiuti, da avviare presso impianti di recupero;
4. Servizio di spazzamento e raccolta rifiuti depositati su aree pubbliche e su strade ed aree private soggette a pubblico transito, effettuato manualmente e con mezzi meccanici, e il loro successivo conferimento (trasporto e smaltimento) presso l'impianto di smaltimento;
5. Pulizia e ripristini ambientali di aree oggetto di ordinario scarico abusivo di rifiuti;
6. Pulizia ordinaria dei pozzetti delle caditoie stradali;
7. Allestimento del CCR, presente nel Comune, con tutti i dispositivi necessari alla registrazione e trasmissione dei dati con il sistema informativo;

Tutto il sistema di raccolta è governato da un sistema informativo centralizzato con la relativa gestione degli automezzi con tutti i dispositivi necessari alla interazione con il sistema informativo centralizzato. Il progetto ha visto una fase di Fase di Start Up preliminare in cui è stato effettuato il censimento di tutte le utenze dopo di che la consegna materiali di consumo e la campagna informativa tramite opuscoli informativi, calendari di raccolta, ecc..

L'Appalto garantisce specifici servizi interni di supporto e straordinari alle attività ordinarie tra i quali:

- **Programmazione operativa dei servizi;**
- **Gestione rapporto con l'Utenza;**
- **Campagne di sensibilizzazione delle utenze;**
- **Servizi straordinari a tariffa.**

I rifiuti oggetto del servizio sono quelli solidi urbani ed assimilati provenienti da abitazioni private, ed insediamenti civili in genere, esercizi pubblici e commerciali, mercati settimanali, sagre e feste paesane, manifestazioni culturali in genere, botteghe artigiane, stabilimenti industriali (esclusi i residui delle lavorazioni), banche, uffici pubblici e privati, scuole, ed in genere da ogni edificio o locale a qualunque uso adibito posto sull'intero territorio del Comune.

Sono altresì compresi:

- **Rifiuti provenienti dallo spazzamento manuale e meccanizzato delle strade;**
- **Beni di consumo durevoli di arredamento, di impiego domestico, di uso comune;**

- **Rifiuti raccolti in maniera differenziata;**
- **Rifiuti elettrici ed elettronici;**
- **Accumulatori elettrici;**
- **Rifiuti pericolosi (farmaci, pile, T e/o F, siringhe, tubi catodici);**
- **Rifiuti cimiteriali (fiori, scarti di piante, etc.);**
- **Altre tipologie di rifiuto connesse alle modalità organizzative dei singoli servizi e/o generate dagli stessi.**

Per qualsiasi informazione si rimanda ai siti WWW.ecotrash.it, WWW.insiemefacciamoladifferenza.it

3.1.3 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il Ecotrash Company srl garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, tali disposizioni si applicano ad un numero minimo di un ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, potrebbe estendere l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

In deroga a quanto precedentemente disposto, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore potrebbe prevedere:

- un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito in precedenza;
- un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

Tali disposizioni non si applicano agli utenti che dichiarino anche 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, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

3.1.4 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente;
- b) il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- c) il codice utente;
- d) il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- e) il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- f) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

3.1.5 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

Le segnalazioni per disservizi e le richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente alla ECOTRASH COMPANY srl nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF (www.ecotrash.it);
- tramite numero verde 800960294;

3.1.6 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

La ECOTRASH COMPANY srl predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura saranno opportunamente tracciati.

La ECOTRASH COMPANY srl predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

3.1.7 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, la ECOTRASH COMPANY srl dispone di un numero verde gratuito dedicato 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, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Numero Verde: 800960294

3.2 Gestore dello spazzamento e lavaggio strade

3.2.1 Informazioni sul gestore

| GESTORE | TELEFONO | INDIRIZZO | MAIL | CERTIFICAZIONI |
|-------------------------|---|--|------------------|--|
| Ecotrash Company srl | 0971.944201 0971.640024 800960294 | Zona Industriale San Nicola di Pietragalla – 85016 Pietragalla (PZ) | Info@ecotrash.it | UNI EN ISO9001:2015; UNI EN ISO14001:2015; UNI ISO 45001:2018; |

3.2.2 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Nei servizi di spazzamento sono incluse le seguenti attività:

- Svuotamento dei cestini getta carta compreso l'onere della fornitura del sacchetto a perdere;
- Raccolta dei rifiuti presenti, comunque nel territorio del Comune, compresi i rifiuti ingombranti e altre tipologie, tra cui le scatole di cartone e altre scatole di imballaggio. Per queste ultime si intende infatti che queste situazioni siano il frutto di abbandono;
- Raccolta vetro e lattine abbandonati su suolo pubblico e conferimento degli stessi entro appositi contenitori per la raccolta differenziata;
- Raccolta dei rifiuti delle aree verdi e/o ad uso pubblico (aiuole, giardini, fontane, ecc.);
- Raccolta foglie e scarti similari;
- Raccolta delle siringhe (periodica e a chiamata);
- Pulizia dei residui o rifiuti risultanti a seguito di incidenti stradali, manifestazioni culturali, sportive e folcloristiche o comunque denominate;
- In tutte le fasi di spazzamento manuale e meccanizzato, effettuato secondo i programmi, devono essere asportati tutti i rifiuti che in qualsiasi modo possono ostacolare il regolare deflusso delle acque, in particolare in corrispondenza delle griglie per le caditoie stradali.

Per qualsiasi informazione si rimanda ai siti WWW.ecotrash.it, WWW.insiemefacciamoladifferenza.it

3.2.3 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade e segnalazione disservizi

Il ECOTRASH COMPANY srl predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, 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. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al ECOTRASH COMPANY srl a mezzo posta;

- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF (www.ecotrash.it).