



**AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA-ROMAGNA
PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI**

CARTA DELLA QUALITA'

BACINO TERRITORIALE DI RAVENNA E CESENA

servizio affidato in concessione con determinazione n. 179 del 31 ottobre 2019

AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Definito con Legge Regionale n° 23 del 23/12/2011



Sommario

| | |
|--|-----------|
| Sezione I – Introduzione | 3 |
| 1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE | 3 |
| 2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI | 5 |
| 3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI | 6 |
| 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ' | 8 |
| Sezione II - Principi fondamentali..... | 9 |
| 5. EGUAGLIANZA | 9 |
| 6. IMPARZIALITÀ | 9 |
| 7. CONTINUITÀ | 10 |
| 8. PARTECIPAZIONE | 10 |
| 9. EFFICIENZA ED EFFICACIA | 10 |
| 10. CORTESIA | 11 |
| 11. CHIAREZZA E TRASPARENZA | 11 |
| 12. QUALITÀ', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE | 11 |
| 13. PRIVACY | 11 |
| Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... | 13 |
| 14. PREMessa | 13 |
| 15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI | 14 |
| 16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE) | 16 |
| 17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO | 16 |
| Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio | 17 |
| 18. PREMessa | 17 |
| 19. IGIENICITÀ' DEI CONTENITORI | 17 |
| 20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI... .. | 18 |
| 21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI | 18 |
| 22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE | 18 |
| 23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI | 19 |
| 24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA | 20 |
| 25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI | 20 |
| 26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE | 21 |
| 27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO..... | 21 |
| 28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE..... | 22 |
| 29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE | 23 |
| Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio | 24 |
| 30. MODALITÀ' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO | 24 |
| 31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA | 28 |
| 32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI..... | 28 |
| 33. CONTATTO CON L'UTENTE | 30 |
| 34. MODALITÀ' E PERIODICITÀ' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | 32 |
| 35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO | 36 |
| 36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI | 36 |
| Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente..... | 37 |
| 37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE | 37 |
| 38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR) | 37 |
| 39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE..... | 37 |



| | | |
|------------|--|-----------|
| 40. | VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI | 38 |
| 41. | CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI | 38 |
| 42. | NDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI | 39 |
| 43. | NFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE | 40 |
| 44. | GLOSSARIO | 41 |
| 45. | AQ..... | 48 |
| 46. | ALLEGATO 1: SPORTELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE | 48 |
| 47. | ALLEGATO 2: ELENCO DEI COMUNI A TCP | 48 |
| 48. | ANNESSO..... | 48 |



SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";



- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 "Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti";
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati" e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. I);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 recante "Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA";
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante "Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)"
- Delibera ARERA 374/2025/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF);

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

In mancanza di modifiche del servizio, di variazioni nella normativa di riferimento e/o di modifiche nello schema regolatorio la carta rimane vigente.



2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento
- I Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza;

È considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQRIF alla delibera ARERA n. 15 /2022 integrato con delibera ARERA n 374/2025:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti

Per il bacino territoriale di Ravenna e Cesena il Gestore è rappresentato dal Raggruppamento Temporaneo d'Imprese costituito da HERA S.p.A. mandataria, Consorzio Formula Ambiente Soc. Coop. e Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. mandanti.

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali oggetto della presente Carta della Qualità, il Gestore si occupa delle seguenti attività:

- a) il servizio di spazzamento e lavaggio strade, piazze e aree pubbliche;
- b) il servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani;
- c) la rimozione di rifiuti di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private a uso pubblico nonché sulle spiagge marittime o lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua nonché delle operazioni di pretrattamento e avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti di cui alle lettere a), b);
- d) il servizio di accertamento e contestazione delle violazioni ai divieti in materia di raccolta dei rifiuti mediante personale dipendente del soggetto Gestore.

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii.

Nei Comuni a Tariffa Corrispettiva Puntuale il Gestore svolge il ruolo di gestore integrato ed il Comune concorre all'approvazione delle tariffe, ai sensi di legge.

Nei Comuni a TARI il Comune svolge il servizio di rapporto con gli utenti e/o altre attività, consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.

Allegato 2 contiene l'elenco dei Comuni a TCP

Per i Comuni a TARI i servizi sono descritti in apposito e separato documento Annesso che sarà pubblicato annualmente dopo l'approvazione delle tariffe.



È possibile verificare sul sito <https://www.gruppohera.it/> l'elenco aggiornato dei Comuni in regime di TARI o TCP. Hera S.p.A. in qualità di Mandataria e capogruppo dell'ATI, è dotata di un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001 e di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA8000.

Hera S.p.A. ha inoltre ottenuto la certificazione del rispetto di specifici criteri di sostenibilità, relativamente alla fase di raccolta e trasporto degli oli alimentari esausti, nell'ambito della filiera di produzione dei biocarburanti e dei bioliquidi ottenuti da rifiuti, secondo lo schema europeo ISCC EU (International Sustainability & Carbon Certification).

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 integrata con delibera ARERA n 374/2025 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario.

| | | 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 |

Dal posizionamento in Schema I discendono i seguenti obblighi:

A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I

| Articolo/ Titolo TQRIF | Obblighi servizio | Obbligo Schema I |
|------------------------|--|------------------|
| 5 | Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione | SI |
| 6 e 7 | Modalità di attivazione del servizio | SI |



| Articolo/ Titolo TQRIF | Obblighi servizio | Obbligo Schema I |
|------------------------|--|------------------|
| 10 e 11 | Modalità per la variazione o cessazione del servizio | SI |
| 13, 17 e 18 | Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati | SI |
| 19 e 22 | Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online | n.a. |
| 20 e 22 | Obblighi di servizio telefonico | SI |
| Titolo V | Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) | SI |
| 29 e 30 | Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi | SI |
| 32 | Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare | SI |
| 35.1 | Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità | SI |
| 35.2 | Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> | SI |
| 35.3 e 35.4 | Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> | n.a. |
| 36 | Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto | n.a. |

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.



4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario, deve ritenersi valida fino ad aggiornamento della stessa, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori 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, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQrif, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.



SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati 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.

Comunque, i 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 e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

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

A tale scopo i gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali, dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare per quanto possibile gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione e ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6. 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 dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.



7. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione 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, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi) di guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa)
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi e impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

8. PARTECIPAZIONE

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

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, produrre memorie e/o documenti o prospettare osservazioni cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti e alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente a una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nel successivo art. 34 della presente Carta.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati 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 proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.



10. 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 preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a impegnarsi a soddisfare ove possibile le sue richieste, a indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

11. CHIAREZZA E TRASPARENZA

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.

12. QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce

- garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti
- garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento
- nei limiti delle proprie competenze, garantisce la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori nonché la salvaguardia dell'ambiente
- è tenuto 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.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

13. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti,



soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali a esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Ogni interessato potrà ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguarda, o potrà opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679). Tali diritti potranno essere esercitati per i dati personali trattati dal Gestore nei Comuni in regime di tariffa corrispettiva e per quelli relativi alla sola gestione del servizio rifiuti nei Comuni in regime TARI (sotto indicati) tramite mail ai seguenti indirizzi:

- clienti.tcp@gruppohera.it
- clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche
- clienti.business@gruppohera.it per le aziende
- heracomm@pec.gruppohera.it

Oppure contattando i seguenti numeri telefonici:

- 800.999.500 per le utenze domestiche
- 800.999.700 per le aziende

Per i Comuni in regime di TARI i riferimenti di contatto sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.



SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14. PREMESSA

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

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza);
- raccolta con ecomobili;
- raccolta porta a porta;
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza;
- isole interrato;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse).

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza), il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.

L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate e organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura e in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" possono essere svolti per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale o previa prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

Le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito del gestore <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa*, settore *Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*".



15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti e dal contratto di servizio è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

VETRO, PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie ecc.), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature ecc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta su prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici ecc.) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 24, previa prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE – Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici ecc.) previa prenotazione a numeri di seguito indicati.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche batterie, oli



minerali e altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici ecc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile ad esempio in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente e ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati
- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche), nel rispetto della disciplina di cui alla D.G.R. 1071/2019;
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

Inoltre, sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi e modi di esecuzione.

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini e alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB dei gestori.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dei centri di raccolta/stazioni ecologiche si possono trovare sul sito <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa, settore Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "Il Rifiutologo".



16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari e isole interrate.

17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati a uso pubblico, piste ciclabili e aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui al punto 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre a interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici e alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario, ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

17.3 Pulizia arenili

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa, settore Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "Il Rifiutologo".



SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO

18. PREMESSA

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art. 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida che sono effettuate con la frequenza minima (Standard Minimi Prestazionali) stabilita dal programma delle attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti neviccate, precipitazioni piovose particolarmente intense ecc.)

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

Gli Standard Minimi Prestazionali attualmente stabiliti dal vigente Piano Annuale delle Attività del Bacino Territoriale di Ravenna e Cesena sono di seguito riportati:

| Frazione e servizio | UtENZE | PAA |
|---------------------|--------------------------|--------------------|
| Pap carta | uffici pubblici e scuole | 4 enzimature/anno |
| Pap indifferenziato | uffici pubblici e scuole | 16 enzimature/anno |
| Pap plastica | uffici pubblici e scuole | 4 enzimature/anno |



| Frazione e servizio | UtENZE | PAA |
|---------------------|--------------------------|--------------------|
| Pap vetro | uffici pubblici e scuole | 4 enzimature/anno |
| Pap organico | carrellati UD/UND | 20 enzimature/anno |
| Stradale vetro | | 8 enzimature/anno |

È possibile verificare sul sito di Hera aggiornamenti sugli Standard stabiliti Piano Annuale delle Attività vigente.

Lo standard prestazionale evidenziato è funzione della trasformazione del servizio effettuata secondo il cronoprogramma stabilito.

20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore industriale assicura il controllo e il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento, casistica che rientra nella categoria dei disservizi già citata al capitolo 25, ferma restando la disciplina dettata dai contratti di servizio.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento, effettuati secondo l'art. 14 del TQRIF, entro i tempi dettati dal contratto nel rispetto dell'art. 18.2b) del TQRIF. Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto inoltre a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto entro i termini previsti dal TITOLO III art 15 del TQRIF (30 giorni lavorativi dalla data del ricevimento della richiesta scritta dell'utente).

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse a incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità



connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori e alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) e ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.

Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento 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.

In caso di richieste di intervento di cui al punto a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e quindi diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità e il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata per mancata puntualità come disciplinato al successivo art. 42 della presente Carta.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data e ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente, il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto a indennizzo come disciplinato all'art. 42. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.



24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione. Il ritiro è comunque gratuito per i beneficiari del bonus sociale e a ulteriori categorie individuate con criteri determinati da Atersir e dai Comuni che gestiscono la TARI.

[NdR: il ritiro dei rifiuti ingombranti è, di norma gratuito oppure, se il servizio si svolge in regime di TCP, può essere a pagamento purché la tariffa applicata all'utenza non superi il costo del servizio. È garantito all'utente il ritiro senza costi aggiuntivi per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro. 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 può prevedere:

- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma precedente;
- b) 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.]

La raccolta dei rifiuti ingombranti viene effettuata presso i centri di raccolta / stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde indicato all'art. 43 o tramite App "Il Rifiutologo".

Il Gestore garantisce agli utenti domestici senza oneri aggiuntivi n. 12 ritiri/anno (con un limite di cinque pezzi per ciascun ritiro) dei seguenti rifiuti:

| tipologia di rifiuti | frequenza del servizio nei Comuni nella Provincia di Ravenna e Cesena |
|---------------------------|---|
| Ingombranti | 1 volta a settimana |
| RAEE di grandi dimensioni | 1 volta a settimana |

Il servizio di raccolta del verde viene effettuata presso i centri di raccolta / stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde con le frequenze stabilite da contratto.

Ulteriori informazioni sui servizi di ritiro a chiamata sono reperibili sul sito <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa, settore Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "Il Rifiutologo".

25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico secondo le specifiche di cui all'art. 43.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.



Dall'entrata in vigore dello schema regolatorio II e successivi, il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a:

- 5 giorni lavorativi in assenza di sopralluogo
- 10 giorni lavorativi in presenza di sopralluogo

26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico o app dedicate al servizio.

Per la riparazione/sostituzione di contenitori di volumetria inferiore a 120 litri, l'utente può recarsi direttamente presso uno dei centri di distribuzione.

Per la riparazione/sostituzione di contenitori di volumetria pari o superiore a 120 litri, l'utente deve rivolgersi ai canali di contatto indicati all'art. 43.

Le informazioni relative a centri e modalità di distribuzione sono disponibili sul sito <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa, settore Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "*Il Rifiutologo*"

27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore 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 garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

In vigenza dei futuri schemi regolatori III e IV, il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di raccolta e trasporto**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio (art 37.2 TQRIF), è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

a) ventiquattro (24) ore per la raccolta domiciliare;

b) per la raccolta stradale e di prossimità:

- ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

Le classificazioni definite dall'Ente Territorialmente Competente si ritrovano sul contratto di servizio e sul Programma delle attività di raccolta e trasporto.



Sempre in vigore dei futuri schemi regolatori III e IV, in caso di servizi non effettuati puntualmente rispetto al programma delle attività e non ripristinati entro il tempo di recupero di cui sopra, si ha interruzione di servizio.

Le informazioni relative agli obblighi relativi a continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto sono disponibili sul sito <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa, settore Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App "Il Rifiutologo".

28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade 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 delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

In vigore dei futuri schemi regolatori III e IV, il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio (art 44.2 TQRIF), è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi come mercati ed eventi;
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

Le classificazioni definite dall'Ente Territorialmente Competente si ritrovano sul contratto di servizio e sul Programma delle attività di spazzamento e lavaggio.

Sempre in vigore dei futuri schemi regolatori III e IV, in caso di servizi non effettuati puntualmente rispetto al programma delle attività e non ripristinati entro il tempo di recupero di cui sopra, si ha interruzione di servizio.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata.



Le informazioni relative agli obblighi relativi a continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade sono disponibili sul sito <https://www.gruppohera.it/> sezione *Assistenza, Casa, settore Ambiente* (pagina dedicata al singolo Comune e allo specifico servizio). Per informazioni di maggior dettaglio si rinvia alla App “*Il Rifiutologo*”.

29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE

Non sono attualmente erogati altri servizi.



SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) e i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso i quali gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva

L'attivazione del servizio è essenziale per ottenere le dotazioni per il conferimento dei rifiuti. 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.

Per la richiesta di attivazione del servizio, il Gestore mette a disposizione dell'utente un modulo scaricabile dal sito web (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale>) o acquisibile presso gli sportelli di HERA.

Il modulo riporta anche le principali informazioni sull'erogazione dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità per la consegna delle dotazioni e le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio o, in alternativa, deve essere riportato il rinvio al sito internet del gestore, salva espressa richiesta dell'utente di averne copia cartacea.

La modulistica deve contenere 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.

La richiesta deve essere presentata dall'utente entro 30 giorni dall'inizio del possesso/detenzione dell'immobile, compilando tutte le informazioni richieste nel modulo fornito da HERA, ai seguenti canali di contatto:

- Via mail: clienti.tcp@gruppohera.it;
- Presso gli sportelli locali, consultabili nell'allegato "Sportelli Ambito HERA"
- A mezzo posta ordinaria: Hera Comm Via Molino Rosso 8 – 40026 – Imola (BO)



La richiesta di attivazione del servizio deve essere compilata con tutte le informazioni richieste nel modulo fornito da HERA.

Il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di attivazione all'utente del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta ovvero nei tempi previsti e con le modalità definite dal Regolamento Comunale.

Suddetta risposta deve riportare 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 tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Utenze gestite in regime di TARI

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore e il Comune rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, 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, l'attivazione del servizio.

Per i Comuni in regime di TARI, per la presentazione della dichiarazione sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.



VARIAZIONE E CESSAZIONE

UtENZE gestite in regime di tariffa corrispettiva

La richiesta di variazione e cessazione del servizio redatta sul modulo, messo a disposizione dal gestore, scaricabile dal sito web (<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale>) o acquisibile presso gli sportelli di HERA, deve contenere 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.

La comunicazione debitamente compilata con tutte le informazioni richieste nel modulo fornito da HERA, dovrà essere presentata dall'utente entro 90 giorni dalla variazione o dalla cessazione del possesso o detenzione dell'immobile, ai seguenti canali di contatto:

- Via mail: clienti.tcp@gruppohera.it;
- Presso gli sportelli locali, consultabili nell'allegato "Sportelli Ambito HERA"
- A mezzo posta ordinaria: Hera Comm Via Molino Rosso 8 – 40026 – Imola (BO)

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 previsto, 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 previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 per l'uscita dal servizio pubblico di gestione rifiuti per almeno due anni da parte delle utenze non domestiche che avviano a riciclo e recupero autonomo in tutto o in parte i rifiuti urbani prodotti, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Il Gestore del rapporto con gli utenti deve garantire risposta scritta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della



richiesta o, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro altro termine previsto nel Regolamento comunale.

Suddetta risposta deve riportare 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 tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

UtENZE gestite in regime di TARI

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare 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, 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 previsto dal Regolamento Comunale, 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/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Per i Comuni in regime di TARI, le modalità per la presentazione di variazioni o cessazioni sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.



31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto, entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il Comune che, in qualità di gestore della tariffa, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurando la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente. Inoltre art 50.3 del TQRIF prevede che I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, di cui all'Articolo 53.1, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le modalità di cui all'Articolo 51.

32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i 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 dalla presente carta della Qualità.

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente entro di norma 5 giorni lavorativi dal ricevimento, affinché il gestore competente provveda a dare risposta direttamente all'utente. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente e deve contenere 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 il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.



Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore <https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale> e/o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il gestore è tenuto a formulare 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, nonché ad indicare 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 agli elementi minimi comuni:

- 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 dell'eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni, 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 dell'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.

I tempi di risposta, cioè **il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta e l'invio della risposta motivata scritta** da parte dello stesso sono i seguenti:

- reclamo scritto e richieste di informazioni: trenta (30) giorni lavorativi;
- rettifica degli importi addebitati: sessanta (60) giorni lavorativi



UtENZE gestite in regime di TARI

Le istanze, debitamente compilate, dovranno essere inviate, nei tempi previsti e con le modalità definite come previsto dal Regolamento Comunale e riportate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Per i Comuni in regime di TARI, le modalità di presentazione e risposta sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.

RECLAMI E RICHIESTE INFORMAZIONI PER SERVIZI DI RACCOLTA, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

I reclami e le richieste di informazioni relative a servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio possono essere inoltrati al gestore attraverso i canali di contatto indicati all'art. 43.

33. CONTATTO CON L'UTENTE

Servizio fisico e on line

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per ogni provincia o porzione di provincia servita, presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti. Il gestore definisce i giorni e le ore di aperture degli sportelli al pubblico. Indicativamente il gestore garantisce un orario di apertura degli sportelli fisici:

- a) non inferiore alle 6 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;
- b) non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato.

Nell'[allegato](#) alla presente carta è riportata la tabella contenente l'apertura degli sportelli principali. Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, misurati in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrenti tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

- tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti;
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora per almeno il 95% dei casi.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti



in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

[Ndr: ATERSIR, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line].

Per i Comuni in regime di TCP è accessibile il Servizio on line al seguente link: <https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/tariffa-puntuale-e-agevolazioni>
Il gestore inoltre assicura all'utente le medesime prestazioni dello sportello on line attraverso gli sportelli fisici, cui l'utente può rivolgersi nelle sedi e orari consultabili nell'allegato "Selezione Sportelli Ambito HERA".

Per i Comuni in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.

Servizio telefonico

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Per i Comuni a TCP il Call center Clienti è disponibile ai seguenti numeri verdi, attivi nei giorni feriali

- 800.999.500 per le utenze domestiche

- 800.999.700 per le aziende

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore in corso di apertura sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura. L'operatore telefonico fornisce all'utente il proprio codice identificativo.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: 4 minuti;
- tempo massimo di attesa: 6 minuti per almeno il 95% dei casi.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.



Per i Comuni in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.

34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

UtENZE GESTITE IN REGIME DI TARIFFA CORRISPETTIVA

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza del pagamento in un'unica soluzione ovvero del pagamento della prima rata è entro 20 gg dalla data di emissione della fattura.

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

UtENZE GESTITE IN REGIME DI TARI

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, previsto dal Regolamento comunale.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

I termini di scadenza per il pagamento, è previsti dal Regolamento TARI e deliberati dal Comune sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

UtENZE GESTITE IN REGIME DI TARIFFA CORRISPETTIVA

Il gestore garantisce la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali
- b) versamento tramite sportelli bancari convenzionati elencati sul sito www.gruppohera.it (operazione gratuita)
- c) versamento presso sportelli bancomat ATM abilitati (operazione gratuita presso UniCredit con CBILL Hera)



- c) domiciliazione bancaria o postale
- d) carte di credito
- e) assegni circolari o bancari

Per conoscere tutte le modalità di pagamento previste si rinvia al seguente link del sito web del Gestore: <https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/pagamento>

UtENZE gestite in regime di TARI

Per i Comuni in regime di TARI le modalità e gli strumenti di pagamento sono consultabili nel sito istituzionale relativo al Comune di interesse.



Periodicità di riscossione

UtENZE gestite in regime di tariffa corrispettiva

Il Gestore, come previsto dal Regolamento TCP deliberato dal Comune, emetterà di norma, almeno due volte all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR. Resta ferma la possibilità dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.

Nel caso di fatturazione di più servizi ("bolletta multiservizi") unitamente al servizio rifiuti, viene indicato nel dettaglio l'importo fatturato per ciascun servizio in modo da permettere all'utente di pagare solo una parte della fattura in caso di contenziosi aperti. Lo stesso vale per eventuali conguagli.

UtENZE gestite in regime di TARI

La periodicità di riscossione è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) prevede che il Gestore garantisca la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

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

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.

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia del 30% relativa al valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

UtENZE gestite in regime di tariffa corrispettiva



L'importo della singola rata non potrà essere inferiore a 50,00€.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate sono maggiorate, per gli utenti non rientranti nelle specifiche categorie di utenti in difficoltà economica (consultare il link <https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/agevolazioni/sostegno-hera>):

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

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 utilizzando apposito modulo disponibile sul sito web del Gestore <https://www.gruppohera.it/> nella sezione *Assistenza, Casa*, settore *Ambiente*, moduli (pagina dedicata al singolo Comune e alla tariffa puntuale).

È ammessa la rateizzazione anche in caso di bolletta multiservizi, la richiesta di rateizzazione per un servizio comporta necessariamente anche la rateizzazione per gli altri servizi.

UtENZE GESTITE IN REGIME DI TARI

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

UtENZE GESTITE IN REGIME DI TARIFFA CORRISPETTIVA

Il gestore della tariffa corrispettiva puntuale corregge d'ufficio eventuali errori nel processo di fatturazione e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico oppure in forma scritta utilizzando il modulo disponibile al link <https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune/tariffa-puntuale>

Il pagamento avverrà secondo le modalità indicate nella comunicazione di risposta, mediante compensazione nella fattura successiva, rimessa diretta a mezzo assegno, oppure tramite bonifico sul conto in caso di domiciliazione dei pagamenti presso un istituto di credito.

Ai sensi del TQRIF resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il TQRIF prevede un tempo di rettifica degli importi non dovuti pari, di norma, a centoventi (120) giorni lavorativi.



Il Gestore si impegna comunque alla restituzione degli importi pagati in eccesso entro cinquanta (50 giorni) dalla data della rettifica; tale standard è sottoposto a un indennizzo automatico come previsto all'art. 42.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo a indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo a indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Utenze gestite in regime di TARI

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il gestore, trascorsi inutilmente 20 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere al pagamento e alla sua comunicazione al gestore. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali. Oltre al corrispettivo dovuto, il gestore addebita all'utente interessi di mora per ogni giorno di ritardo successivo alla data di scadenza riportata in fattura pari al vigente tasso legale determinato ogni anno con Decreto Mef, nonché le eventuali spese postali sostenute per comunicazioni relative a solleciti di pagamento (posta ordinaria, raccomandata ecc.).

Utenze gestite in regime di TARI

La competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap e altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.



SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre per quanto possibile gli adempimenti richiesti agli utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web ecc.).

38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore, può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva

Il gestore garantisce agli utenti la costante informazione sulle condizioni del servizio mediante i seguenti strumenti:

- un portale internet www.gruppohera.it, accessibile anche a soggetti con disabilità, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- app per smartphone ("Il Rifiutologo" e "My Hera") che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi
- spazi in bolletta, avvisi
- gli sportelli il cui elenco è consultabile nell'allegato Elenco Sportelli Ambito HERA

Utenze gestite in regime di TARI

Le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Utenze gestite in regime di tariffa corrispettiva

La fattura ed eventuali prospetti informativi allegati riportano gli importi addebitati (espressi in euro) relativi a ciascuna delle utenze cui si riferiscono e la scadenza di pagamento per il servizio integrato di gestione rifiuti.

Nel caso di variazioni in corso d'anno la fattura indica distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza del periodo di riferimento.

È prevista altresì l'indicazione del corrispettivo dovuto per la parte fissa e variabile della tariffa, con indicazione anche delle quantità conferite, degli sconti e delle eventuali riduzioni applicate e dei conguagli, nonché delle imposte o addizionali eventualmente applicate.



Utenze gestite in regime di TARI

Le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio e dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare ad ARERA e ATERSIR:

- il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica)
- altre informazioni tracciate relativamente al servizio rifiuti, ai sensi dell'art 56 dell'allegato A TQRIF alla delibera ARERA n.15/2022

Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il Gestore trasmette all'Autorità e ad ATERSIR una relazione attestante il rispetto degli obblighi di servizio ai sensi dell'art. 58 dell'Allegato A TQRIF citato.

41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.



42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore **entro sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi art.28.3 TQRIF, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

La procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi prevede l'utilizzo del 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*. Il tempo di risposta motivata all'utente è di **30 giorni lavorativi (art 15 TQRIF) per i reclami e di 60 giorni lavorativi (art 16 TQRIF) per richieste scritte di rettifica degli importi addebitati** dalla data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta alla richiesta.

L'indennizzo deve essere erogato all'utente entro **120 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **120 giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **120 giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **120 giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **121°** al **240°** giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **240°** giorno).

Il gestore deve dare informazione a ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso e al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.



Gli standard sottoposti a **indennizzo automatico** sono i seguenti:

| STANDARD | VALORE LIMITE | INDENNIZZO |
|-----------------------------------|---|-------------|
| Rettifiche di fatturazione | Restituzione delle somme all'utente 120 giorni dalla richiesta dell'utenza | 32 € |

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

| STANDARD | VALORE LIMITE | INDENNIZZO |
|--|------------------|-------------|
| Risposta ai reclami | 30 giorni | 32 € |
| Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente | 2 ore | 32 € |

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta ad applicazione di penalità come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo e i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano nel caso in cui il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti sia il Comune.

43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore Raggruppamento Temporaneo d'Imprese costituito da HERA S.p.A. mandataria, Consorzio Formula Ambiente Soc. Coop. e Ciclat Trasporti Ambiente Soc. Coop. mandanti

Sede legale: Viale Berti Pichat 2/4 Bologna

Sede Amministrativa: Viale Berti Pichat 2/4 Bologna

Numero verde: 800.999.500 per le utenze domestiche
 800.999.700 per le aziende



indirizzo mail:

- clienti.tcp@gruppohera.it
- clienti.famiglie@gruppohera.it per le utenze domestiche
- clienti.business@gruppohera.it per le aziende

indirizzo PEC: heraspa@pec.gruppohera.it
heracomm@pec.gruppohera.it

sito internet: www.gruppohera.it

Per i Comuni in regime di TARI le informazioni di contatto sono indicate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490
- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

44. GLOSSARIO

Agenzia d'ambito: ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia-Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza.

Attivazione

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 preparazione per il 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 (ARERA)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

Carta della qualità:

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.

Categoria di utenza

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di raccolta o (stazione ecologica)

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate e allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio

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.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contenitore sovra-riempito

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.



Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti e il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e, nel caso di tariffa puntuale corrispettiva, l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

D.M. 20 aprile 2017

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.M. 26 maggio 2016

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

D.P.R. 158/99

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di consegna

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

- 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

- 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

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".



Decreto legislativo 116/20

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

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i..

Decreto-legge 41/21

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

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

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.

Ecomobile

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani.

Ente di governo dell'Ambito

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

Ente territorialmente competente

L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

Gestione

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

Gestore

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

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



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

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorni: giorni lavorativi

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi, e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione.

Interruzione del servizio

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13

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

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2

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.

Operatore di Pronto Intervento

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua e altrui sicurezza.

Prestazione

Si intende, 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

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

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.

Raccolta differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto

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

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

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

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 a importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

Rifiuti urbani o RU

I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature e altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

Segnalazione per disservizio

Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata



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 dei rifiuti urbani

Comprende il complesso delle attività volte a 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 (Call center)

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.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico

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

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

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).

Tariffazione puntuale

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.

Tariffa corrispettiva

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: *"i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n.*



446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

Tempo di recupero

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR

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.

TQRIF

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza

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

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.

45.AQ

<https://www.gruppohera.it/assistenza/casa/ambiente/la-raccolta-nel-tuo-comune>

46. ALLEGATO 1: SPORTELLI DEL GESTORE INDUSTRIALE

<https://www.gruppohera.it/assistenza/trova-uno-sportello-sul-territorio>

47. ALLEGATO 2: ELENCO DEI COMUNI A TCP

Il presente Allegato (Elenco dei Comuni a TCP) costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto e lo stesso sarà oggetto di aggiornamento annuale con separata determinazione del Responsabile del Servizio entro il 31 gennaio di ogni anno.

48. ANNESSO

Schede descrittive dei servizi svolti dai Comuni in regime di TARI (aggiornato annualmente dopo l'approvazione delle tariffe)

