

**Comune di
PONTEDASSIO**

TQRIF

**Testo unico per la regolazione della qualità
del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

ANNO 2024

Delibera ARERA 15/2022/R/rif

**Adempimenti Schema Regolatorio
CARTA DEL SERVIZIO PER LA
DISCIPLINA DEL SERVIZIO DI GESTIONE
RIFIUTI URBANI**



U

Comune di Pontedassio

Protocollo N. 0009372/2024 del 22/05/2024

INDICE

1	Premessa	2
2	Principi Generali	2
3	Modalità operative e rapporto con l'utenza	3
4	QUALITÀ DEI SERVIZI	3
5	Dove richiederla	4
6	Validità della Carta	4
7	COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	5
8	Tutela della privacy	5
9	GESTIONE CONTRATTUALE	5
9.1	SOGGETTO GESTORE	5
9.2	La TARI	5
9.3	Il rapporto contrattuale	6
9.3.1	Attivazione del servizio	6
9.3.2	Variazione e cessazione del servizio	6
9.4	Reclami	7
9.5	Fatturazione	7
9.6	Rettifiche	8
9.7	Morosità	8
9.8	Diritto di accesso agli atti	8
10	GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI	8
10.1	SOGGETTO GESTORE	8
10.2	SERVIZI	8
10.3	MODALITÀ DI GESTIONE	9
10.3.1	Raccolta differenziata Carta e cartone	9
10.3.2	Raccolta differenziata Vetro, plastica e lattine	9
10.3.3	Raccolta differenziata Frazione organica / verde / ramaglie	9
10.3.4	Servizi su chiamata	9
10.3.4.1	Raccolta differenziata Rifiuti ingombranti	10
10.3.4.2	Raccolta differenziata Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)	10
10.3.5	Raccolta differenziata Rifiuti urbani pericolosi	10
10.3.6	Altri servizi di raccolta differenziata	10
10.3.7	Compostaggio domestico	10
10.3.8	Raccolta rifiuto urbano residuo	10
10.3.9	Assegnazione e Gestione contenitori raccolta porta a porta	11
10.3.10	Note per l'Utenza	11
10.3.11	CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	11
11	GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	11
11.1	SOGGETTO GESTORE	11
11.2	SERVIZI	11
11.2.1	Spazzamento	11
11.2.2	Lavaggio strade e suolo pubblico	12
11.3	Continuità del servizio	12
11.4	Segnalazioni	12
11.5	Pronto intervento	13
12	STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	13
13	CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	17

1 PREMESSA

La Carta di qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto Gestore dei servizi ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto di gestione tecnica e contrattuale mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è redatta in ottemperanza alla legislazione in materia ambientale Europea e Nazionale e la delibera ARERA del 15/2022/R/Rid dell'8 gennaio 2022 che disciplina il rapporto tecnico e contrattuale tra le diverse tipologie di utenza e il Gestore delle attività di gestione tariffe, della raccolta e trasporto, dello spazzamento e lavaggio (RTI DE VIZIA TRANSFER S.p.A. – URBASER S.A. di seguito "GESTORE").

Il presente documento è redatto da tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti del servizio medesimo.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione del contratto di servizio stipulato in data 29/06/2021 tra il Comune di PONTEDASSIO e il soggetto Gestore dei Servizi.

2 PRINCIPI GENERALI

Il GESTORE eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità e di quanto previsto nel contratto di servizio. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini.

Il GESTORE si impegna inoltre a prestare particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e Cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Il GESTORE si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Costituisce impegno prioritario del GESTORE garantire un servizio continuo e regolare, nell'impegno di porre in atto tutte le azioni per razionalizzare il servizio sulla base delle esigenze dell'intera comunità. A tal fine costituisce elemento fondamentale la partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico in modo da tutelare il diritto alla corretta effettuazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ambiente e dell'azienda.

Il GESTORE in collaborazione con l'Ente d'Ambito garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di

collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio secondo le modalità indicate nel presente documento.

Il Cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

Tutti i dipendenti del GESTORE si rapportano ai Cittadini con rispetto e cortesia ed agevolano l'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi attraverso procedure amministrative semplici e informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza. Sono tenuti altresì ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni.

Il GESTORE si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.

3 MODALITÀ OPERATIVE E RAPPORTO CON L'UTENZA

L'attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi per tutta la durata del piano economico finanziario è affidata a:

- **Gestore dei Servizi Rapporti con l'utenza e tariffe: Comune di PONTEDASSIO**
- **Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti: R T I DE VIZIA TRANSFER S.p.A. – URBASER S.A.**
- **Gestore dei Servizi Spazzamento e lavaggio strade: Comune di PONTEDASSIO**

Il presente documento descrive tutte le procedure di qualità contrattuale e tecnica che il GESTORE applica e/o si impegna ad applicare in modo omogeneo per le utenze servite garantendo, se necessario, standard di qualità migliorativi.

4 QUALITÀ DEI SERVIZI

Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Gli elementi presenti nella PRESENTE Carta dei Servizi costituiscono informazioni sulle quali tutti gli utenti potranno indicare eventuali carenze o mancanza di esecuzione attraverso i seguenti contatti:

GESTORE

via email: info@bacinoimperiese.it

per telefono: Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845

COMUNE

presso gli uffici comunali di Piazza Vittorio Emanuele II 2 - 18027 Pontedassio (IM).

per telefono: 0183 279026 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Pontedassio, dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 13:00.

Schema regolatorio deliberato dal Comune di PONTEDASSIO

LIVELLO QUALITATIVO I

		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

5 DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta:

- Scaricandola dal sito <https://www.bacinoimperiese.it> - <https://www.comune.pontedassio.im.it/>
- Presso gli uffici del Comune di Pontedassio Piazza Vittorio Emanuele II 2, dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 13:00
- Presso gli uffici del Gestore SIA in Imperia, via Nazionale 326 dal lunedì al venerdì, dalle 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:00
- Scaricandola dai siti delle Associazioni dei Consumatori che hanno dato il consenso e presso le loro sedi.

6 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta è stata adottata provvisoriamente e sarà approvata in via definitiva, previo ricevimento del parere dei Comuni serviti, successivamente agli incontri e consultazioni previsti con le Associazioni dei Consumatori e le Associazioni di categoria interessate.

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del GESTORE quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

La Carta potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta viene pubblicata con cadenza triennale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato a 01 Gennaio 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, il GESTORE si impegna a pubblicare sul sito <https://www.bacinoimperiese.it> aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno per essere sempre più trasparente e più vicina ai cittadini. Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, il Gestore si servirà anche di altre modalità di comunicazione (periodico di comunicazione comunale, volantinaggi ad hoc, App, etc...).

7 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

Tutto il personale è chiamato a collaborare al fine della migliore conduzione dei servizi, consapevole che l'impegno relativo a qualità, sicurezza, salute e ambiente è parte integrante della propria mansione.

L'Impresa si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, a rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

Il personale a contatto con gli Utenti, o che si rechi a domicilio degli stessi, è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

8 TUTELA DELLA PRIVACY

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003.

9 GESTIONE CONTRATTUALE

9.1 SOGGETTO GESTORE

Il Comune di PONTEDASSIO, nell'ambito della potestà regolamentare prevista dall'art. 52 del

Decreto Legislativo n° 446/97, istituisce e disciplina la componente TARI dell'Imposta Unica Comunale "IUC" prevista dai commi dal 639 al 705 della legge n° 147/2013 e diretta alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti, in particolare stabilendo le condizioni, modalità e obblighi strumentali per la sua applicazione.

9.2 La TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è la quota che ogni cittadino deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio e determinati sulla base del piano finanziario del servizio.

Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il Comune effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

A norma di legge, gli interessati devono presentare una denuncia all'Ufficio Tributi, **entro il 30 giugno** dell'anno successivo alla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili ai tributi e devono presentare tempestivamente la dichiarazione anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione.

9.3 Il rapporto contrattuale

9.3.1 Attivazione del servizio

L'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile si impegna a richiedere **l'attivazione del servizio** (avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani) mediante posta, mail o sportello fisico e online compilando il modulo appositamente redatto che può essere scaricato direttamente dal sito www.comune.pontedassio.im.it o direttamente presso gli uffici comunali allo sportello TARI.

9.3.2 Variazione e cessazione del servizio

Le **richieste di variazione del servizio** (modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa) o **cessazione del servizio** (decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio di raccolta), dovranno essere inviate mediante posta elettronica o presentate direttamente presso lo sportello TARI utilizzando i moduli appositamente redatti che

possono essere scaricati direttamente dal dal sito www.comune.pontedassio.im.it o direttamente presso gli uffici comunali allo sportello TARI.

Sulla base della richiesta da parte di ogni specifica Utente il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe assicura una risposta chiara e trasparente nella quale viene sempre indicato:

- Il riferimento alla richiesta di variazione e/o cessazione,
- Il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta,
- La data a partire dalla quale avverrà la modifica della TARI in conseguenza della variazione o cessazione del servizio,
- La cronologia degli effetti prodotti sulla TARI in base alla presentazione delle istanze di cessazione e/o variazione,
- In caso di richiesta di variazione dell'articolo 238 comma 10 del D.Lgs 152/2006 gli effetti decorrono sempre dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di comunicazione.

9.4 Reclami

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'utente analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe garantisce entro 30 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica aperta dal Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe per eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

9.5 Fatturazione

Ai fini contrattuali l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro e non oltre 20 giorni solari e vengono garantite la seguente modalità di pagamento:

- **F24;**

Il pagamento della TARI avviene in due rate o rata unica con scadenze stabilite annualmente dal Consiglio Comunale nella deliberazione di approvazione delle tariffe.

Riguardo eventuali situazioni di disagio economico è di incremento dei costi superiore al 30% è garantita una rateizzazione più frazionata.

Al documento di pagamento sono allegati i bollettini per l'importo rateale dovuto. L'Utente può richiedere mediante specifica istanza un'ulteriore rateizzazione entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione.

In caso di ritardo la somma dovuta sarà aumentata degli interessi con tasso analogo a quello indicato dalla Banca Centrale Europea.

9.6 Rettifiche

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito www.comune.pontedassio.im.it.

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 120 giorni.

9.7 Morosità

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

Per il periodo di ritardato pagamento la Società applica gli interessi di mora addebitandoli sulla successiva fattura.

Trascorsi 30 giorni di calendario dalla scadenza della fattura senza che sia avvenuto il pagamento il Gestore provvederà ad inviare all'utente mediante raccomandata A/R la copia o gli estremi delle fatture non pagata.

In mancanza del pagamento il Gestore provvederà al recupero del credito per vie legali.

9.8 Diritto di accesso agli atti

Deve essere garantito l'accesso agli atti dell'Ente gestore in conformità alla L. 7 agosto 1990 n. 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di farne copia a sue spese.

La richiesta di accesso deve essere motivata e indirizzata al Gestore che ha 30 gg per rispondere.

10 GESTIONE SERVIZI RACCOLTA RIFIUTI

10.1 SOGGETTO GESTORE

RTIDE VIZIA TRANSFER S.p.A. – URBASER S.A.

10.2 SERVIZI

Ai fini della qualità del servizio il GESTORE si impegna a migliorare continuamente in vantaggio economico ed ambientale le modalità di erogazione dell'intera rete del servizio. Particolare attenzione sarà rivolta verso l'innovazione tecnologica nel settore della gestione dei rifiuti nel rispetto di quanto previsto dall'economia circolare e della normativa europea e nazionale.

Il Gestore dei servizi nelle sue funzioni opera per la tutela della salute dei cittadini, la difesa dell'ambiente e la difesa del territorio, nel rispetto delle vigenti e future normative in materia di servizi pubblici relativi ai rifiuti solidi urbani. Effettua e promuove la raccolta differenziata, che si divide tra

la raccolta di materiali suscettibili di recupero, riutilizzo e/o riciclaggio, raccolta di rifiuti urbani pericolosi per ridurre l'impatto di alcune sostanze sull'ambiente e prevenire i rischi di inquinamento urbano. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il Gestore assume come regola inderogabile nella propria attività

Il servizio comprende la raccolta del rifiuto residuo e dei materiali raccolti in maniera differenziata ed il loro conferimento presso le strutture di trasferimento, smaltimento e/o recupero finale.

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 dal regolamento comunale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Agenti Accertatori, Ispettori Ambientali ecc), in applicazione di apposito Regolamento tecnico di gestione del servizio.

10.3 MODALITÀ DI GESTIONE

10.3.1 Raccolta Secco Indifferenziato

Nelle raccolte del rifiuto urbano residuo (rifiuti indifferenziati) sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di contenitori o sacchi familiari da esporre a cura degli utenti secondo frequenze fisse prestabilite.

10.3.2 Raccolta differenziata Carta e cartone, Plastica e metalli, Vetro, Umido

La raccolta differenziata del carta/cartone, del vetro, della plastica/metalli e dell'umido è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta presso utenze particolari (per es. ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso il Centro di Raccolta Intercomunale e/o altro.

10.3.3 Raccolta differenziata verde / ramaglie

La raccolta differenziata degli sfalci, potature e fogliame, potature, etc è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: accettazione presso il Centro di Raccolta Intercomunale e/o altro.

10.3.4 Servizi su chiamata

10.3.4.1 Raccolta differenziata Rifiuti ingombranti

10.3.4.2 Raccolta differenziata Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non possono essere conferiti nelle Isole ecologiche e non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche); vetro (imballato nel cartone o secondo le indicazioni degli operatori).

Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande), i sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.

Il servizio di ritiro degli ingombranti è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste, che verranno valutate di volta in volta, provenienti da utenze non domestiche che richiederanno il ritiro di rifiuti che per quantità e tipologia possono essere assimilati ai rifiuti domestici.

Il Gestore SIA ha predisposto il servizio di raccolta previo appuntamento mediante:

- prenotazione al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845
- tramite apposito modulo sul portale web www.bacinoimperiese.it

Il materiale deve essere esposto la sera prima, piano strada, nella giornata concordata con gli uffici del Gestore SIA, fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, avendo particolare cura che:

- il luogo sia raggiungibile dai mezzi addetti alla raccolta;
- il materiale posizionato non sia di intralcio a veicoli e pedoni.

Il servizio è a pagamento, con oneri a carico dell'utenza pari a:

- € 82,19 (iva 22% compresa) per ogni servizio di ritiro per un massimo di 5 pezzi.

Il pagamento deve essere eseguito anticipatamente fornendo all'operatore nome, cognome (ragione sociale), indirizzo, codice fiscale o partita iva.

È severamente vietato depositare i rifiuti sul suolo pubblico in assenza di prenotazione. È comunque sempre possibile conferire gratuitamente rifiuti Ingombranti e RAEE presso:

- il Centro di Raccolta Intercomunale di Pontedassio

10.3.5 Raccolta differenziata Rifiuti urbani pericolosi

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso il Centro di Raccolta Intercomunale di Pontedassio. Possono essere conferiti anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc..

10.3.6 Centro di Raccolta Intercomunale di Pontedassio

L'impianto sorge in Pontedassio, Via Nazionale sn (zona campo sportivo), ed è a disposizione di tutti gli utenti regolarmente censiti Tari che abbiano necessità di conferire rifiuti di provenienza domestica e non domestica (questi ultimi se autorizzati al trasporto di rifiuti).

Il Centro di Raccolta Comunale (EcoCentro) è aperto il lunedì, mercoledì, venerdì e sabato dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 17:00. Sono oltre 40 le tipologie di rifiuto che, opportunamente differenziate, possono essere depositate, tra esse: toner, pneumatici esausti, filtri dell'olio, RAEE (ad es. elettrodomestici, tv piccole e grandi, ...), rifiuti dell'attività di costruzione o

demolizione, laterizi, solventi, acidi, prodotti chimici, rifiuti ingombranti.

Gli utenti devono recarsi al Centro di Raccolta Intercomunale, muniti di un documento di identità, della tessera sanitaria e dell'autorizzazione. Il personale specializzato garantirà l'accoglienza e, verificata la conformità dei rifiuti da depositare, assisterà gli utenti nelle operazioni di conferimento, indirizzandoli verso i contenitori idonei e fornendo loro tutte le informazioni utili allo svolgimento in sicurezza delle operazioni all'interno dell'impianto.

10.3.7 Compostaggio domestico

Il composter 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.

Commentato [B1]: Non so nulla del compostaggio domestico. Verificare l'esistenza perché i dati vanno inseriti nel rapporto annuale RD

10.3.8 Assegnazione e Gestione contenitori raccolta porta a porta

E' prevista la fornitura di alcune attrezzature per la raccolta. Tali attrezzature (sottolavello, mastello 25/40 litri, bidone carrellato 120-240-360 litri, cassonetto 1.100 litri) devono essere richieste al Comune di Pontedassio.

10.3.9 Note per l'Utenza

La calendarizzazione di tutti i sistemi di raccolta è indicata nell'opuscolo consegnato alle utenze nel quale sono indicate le frequenze di prelievo e le modalità di come conferire il rifiuto.

È fatto obbligo a ogni utente di conferire il rifiuto secondo quanto indicato nell'apposito modulo rispettando criteri tali da evitare situazioni dannose da un punto di vista igienico e ambientale.

11 GESTIONE SERVIZI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

11.1 SOGGETTO GESTORE Comune di Pontedassio

11.2 SERVIZI

11.2.1 Spazzamento

Il Comune di Pontedassio effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Contratto di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. È previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed 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 ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

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.

11.2.2 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).

11.3 Continuità del servizio

Al fine informativo con l'utenza è predisposto il programma delle attività di raccolta e trasporto con zonizzazione, orari frequenze ecc, Allegato alla carta di qualità dei servizi.

L'attività di spazzamento e lavaggio delle strade segue un programma specifico dal quale è possibile evincere i giorni e le fasce orario di intervento per ciascuna strada o altre zone interessate. Tale programma consente di verificare la puntualità degli interventi le eventuali interruzioni e ogni quant'altro non corrisponde al programma pianificato.

Il Gestore fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore.

11.4 Segnalazioni

In caso di disservizi o richiesta di riparazione attrezzature l'Utente può informare il Gestore

L'utente può esercitare il proprio diritto di reclamo con:

- lettera in carta semplice indirizzata o consegnata al Gestore;
- via email agli indirizzi info@bacinoimperiese.it
- per telefono al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845
- presso gli uffici comunali di Piazza Vittorio Emanuele II 2 - 18027 Pontedassio (IM).

Nella predisposizione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso e, in ogni caso, per l'istruttoria di verifica e per le comunicazioni di merito, ha l'obbligo di descrivere i fatti e di allegare in fotocopia gli atti ovvero i documenti che risultassero necessari.

Il Gestore deve comunicare in ogni caso all'utente entro 45 giorni dal ricevimento della presentazione del reclamo l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali la Stessa provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene tempestivamente informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzati di conclusione.

L'intervento manutentivo è garantito entro un massimo di 10 giorni.

Eventuali interruzioni saranno registrate individuandone le cause e le eventuali azioni correttive.

11.5 Pronto intervento

Nel rispetto delle norme sulla sicurezza il Gestore ha predisposto un numero verde attivo 24h su 24 con trasferimento a personale coadiuvante il pronto intervento. Gli interventi di urgenza sono eseguiti entro 4 ore dal momento dell'informazione e riguardano situazioni di grave danno ai beni o alle persone.

Per necessità di Pronto Intervento, l'utente deve contattare esclusivamente il Comune di Pontedassio, la Polizia Municipale, le Forze dell'Ordine (Carabinieri, Polizia), i Vigili del Fuoco oppure il numero unico di emergenza nazionale.

12 STANDARD RELATIVI ALLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il GESTORE ha fissato, e si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli obiettivi indicano la soglia ottimale a cui tendere in una prospettiva di continuo miglioramento del servizio. Gli standard minimi individuano, invece, il livello di servizio che si ritiene necessario garantire.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio; quindi, il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore, situazioni particolari o in caso di richiesta di modifica da parte delle Amministrazioni comunali.

SPORTELLI UTENZA	
Parametro qualità	Standard minimo garantito
Periodo apertura al pubblico degli sportelli TARI	Almeno 3 ore ogni 7 giorni
Periodo apertura numero verde per le informazioni relative alla TARI	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Periodo apertura numero verde per le segnalazioni sulla raccolta	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Numero ore di apertura centri di raccolta	Almeno 6 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)
Tempi riscontro*** richieste/suggerimenti scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Tempi riscontro*** reclami scritti degli utenti, a partire data di ricevimento	Entro 30 giorni
Forme e modalità pagamento per le fatture della Tariffa	F24
Periodicità emissione fatture relative alla Tariffa	Entro il primo semestre emissione di Fattura Due rate anno, con possibilità di pagamento in unica soluzione
Periodicità emissione avvisi bonari	Entro marzo: emissione del saldo relativo all'ultimo trimestre dell'anno precedente. Entro luglio: emissione del primo acconto dell'anno di riferimento.
Tempi chiusura pratica ed emissione fatture servizi erogati sagre e manifestazioni	Entro 240 giorni dall'ultima raccolta dei rifiuti effettuata per la manifestazione
Tempo rettifica fatturazione, dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 210 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di fatturazione.
Termine scadenza pagamento fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario
Tempo invio solleciti di pagamento all'utente a partire scadenza fattura	30 giorni dalla scadenza della fattura
Tempo invio rimborso spettante a seguito reclamo scritto	Entro 12 mesi

RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO	
Parametro qualità	Standard minimo garantito
Tempo attivazione servizio raccolta dei rifiuti urbani dalla data di ricezione richiesta	Entro 15 giorni dalla disponibilità delle attrezzature
Tempo attivazione servizi raccolta ingombranti e RAEE a chiamata dalla ricezione richiesta	Entro 7 giorni
Tempo attivazione servizi supplementari raccolta rifiuti urbani (pannolini/pannoloni, verde e ingombranti a domicilio) dalla ricezione richiesta	Entro 30 giorni
Tempo consegna attrezzature la raccolta rifiuti (contenitori) in comodato uso presso <u>ECOCENTRO</u>	Entro 7 giorni
Tempo ritiro a domicilio, dove previsto, attrezzature fornite in comodato d'uso e non più utilizzate, dalla ricezione richiesta	Entro 30 giorni*
Numero massimo interruzioni servizio in un anno e per singolo utente	Mancata raccolta presso una singola utenza per 3 volte consecutive**
Tempo preavviso modifiche o sospensioni programmate del servizio	Almeno 7 giorni prima della modifica/sospensione tramite il sito e/o le bacheche comunali
Tipologia di servizi di raccolta differenziata	Vetro, carta, imballaggi in plastica, lattine, ingombranti, RAEE, legno, metalli, medicinali
Frequenze di raccolta dei rifiuti	Organico umido: 2 volte a settimana Carta e cartone: 1 volta a settimana Vetro: ogni 2 settimane Imballaggi in plastica + lattine: 1 volta a settimana Rifiuto indifferenziato: 1 volta a settimana
Tempo di recupero (anticipo o posticipo) del servizio di raccolta non effettuato in caso di festività	Entro 3 giorni lavorativi
Percentuale raccolta differenziata	66,51% (2023) Obiettivo previsto entro _____, pari a ___%
Tempi controllo e ripristino funzionalità dei contenitori stradali guasti/malfunzionanti	Entro 30 giorni
Numero di lavaggi/anno contenitori stradali	7 volte all'anno
Numero di passaggi minimi garantiti attività di spazzamento	7 volte all'anno
Numero di passaggi minimi garantiti attività di lavaggio strade	7 volte all'anno
Numero attività di informazione e sensibilizzazione svolte in un anno	Almeno una
TEMPI RIMOZIONE	
Parametro qualità	Standard minimo garantito
Rifiuti abbandonati: tempo di rimozione	Entro 3 giorni dalla segnalazione
Rifiuti pericolosi: tempo di richiesta di analisi, ove necessario	Entro 15 giorni dalla messa in sicurezza
Rifiuti pericolosi: tempo di messa in sicurezza	Entro 15 giorni dalla segnalazione
Rifiuti pericolosi: tempo di rimozione	Entro 45 giorni dall'esito delle analisi

** i termini si interrompono nel caso di irregolarità quali, a titolo puramente esemplificativo, se l'utente non compare negli elenchi o non è reperibile o se i contenitori da ritirare sono pieni.*

*** esclusi i casi dovuti a cause meteorologiche che compromettano la sicurezza o rendano impraticabili le strade o altre cause di forza maggiore.*

**** La richiesta di precisazioni all'utente o a soggetti terzi (ad esempio, il garante per la privacy) sospende i termini.*

13 CONTACT CENTER E ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per facilitare i rapporti contrattuali tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

Sportelli Tariffa/TARI – Gestore contrattuale

Numero 0183-279026 0183-279027 attivi dal lunedì 08:30 11:00, martedì 08:30 11:00 e 14:30 16:30, mercoledì 10_00 12:30, giovedì 08:30 11:00 e 14:30 16:30, venerdì 08:30 11:00, attraverso i quali è possibile ottenere informazioni relative ai servizi erogati;

Casella di posta elettronica PEC protocollo@pec.pontedassio.net

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione del tributo sono disponibili sul sito www.comune.pontedassio.im.it

Gestore Servizi di raccolta

Numero Verde: 800.99.77.40 oppure 331 6486845, attivi dal lunedì al venerdì orario 9-13 / 14-16, attraverso i quali è possibile ottenere informazioni relative ai servizi erogati;

Casella di posta elettronica PEC infoliguria@cert.devizia.com

Le informazioni relative ai servizi e modulistica necessaria sono disponibili sul sito www.bacinoimperiese.it

Gestore Servizi di spazzamento

Numero 0183-279026 0183-279027 attivi dal lunedì 08:30 11:00, martedì 08:30 11:00 e 14:30 16:30, mercoledì 10_00 12:30, giovedì 08:30 11:00 e 14:30 16:30, venerdì 08:30 11:00, attraverso i quali è possibile ottenere informazioni relative ai servizi erogati;

Casella di posta elettronica PEC protocollo@pec.pontedassio.net

Allegato – Piano raccolta rifiuti

Dettaglio raccolte differenziate e rur per tipologia, modalità di raccolta (stradale, porta a porta, ecc), via e orari raccolta, tipologia di utenza servita (domestica, non domestica) su sito www.bacinoimprese.it

Allegato – Piano spazzamento

Dettaglio spazzamento per tipologia di spazzamento, via e orari di passaggio

Allegato – Piano lavaggio strade

Dettaglio lavaggio per tipologia di lavaggio, via e orari di passaggio

Allegato – Fac simile comunicazione al GESTORE contrattuale e tecnico