



Città di Imperia



Carta della Qualità

del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani

Sommario

1. Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità dei Servizi?	Pag. 01
2. Principali Riferimenti Normativi	Pag. 04
3. Contenuti della Carta della Qualità del Servizio	Pag. 06
3.1 Informazioni sui Gestori	Pag. 07
3.2 Territori Serviti	Pag. 08
3.3 Scelta dello schema di servizio	Pag. 10
3.4 Certificazioni adottate dai gestori	Pag. 10
3.5 Principi fondamentali	Pag. 10
3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	Pag. 12
3.7 Trasparenza	Pag. 24
3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	Pag. 29
3.9 Livelli generali di qualità	Pag. 34
3.10 Privacy	Pag. 36
3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	Pag. 36
3.12 Validità della Carta del servizio	Pag. 36



1

**Cosa è e a cosa serve
la Carta della Qualità dei Servizi?**

La **Carta della Qualità del Servizio** è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), di cui delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif.

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone il Comune di Imperia nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

È un settore, questo, che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata condizionano pesantemente i risultati. La complessiva pulizia della città, infatti, dipende fortemente dall'utilizzo che viene fatto della città stessa, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una vera risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che si conta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per lavorare in sinergia con i Cittadini stessi.

È in questo contesto che si inserisce la **Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani del Comune di Imperia**, la quale vuole essere un “**patto**” e una finestra di dialogo tra il soggetto gestore dei servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e il Comune di Imperia e diventando il documento che ne regola i rapporti.

La Carta della qualità non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- **uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;**
- **uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;**
- **uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati.**

La Carta è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti.

Nello specifico contiene:

1. **I principi fondamentali** ai quali ci si ispira nell'erogare i servizi di igiene urbana (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
2. **La descrizione analitica dei servizi erogati** e le modalità generali con le quali si intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;
3. **Le forme di tutela dei diritti** e degli interessi dei cittadini.



2

Principali Riferimenti Normativi

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- **Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163**, “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- **Legge 14 novembre 1995, n. 481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244**, “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- **Legge 24 marzo 2012, n. 27**; Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- **Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- **Legge 27 dicembre 2017, n. 205** “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** sulle Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.



3

Contenuti della Carta della Qualità del Servizio

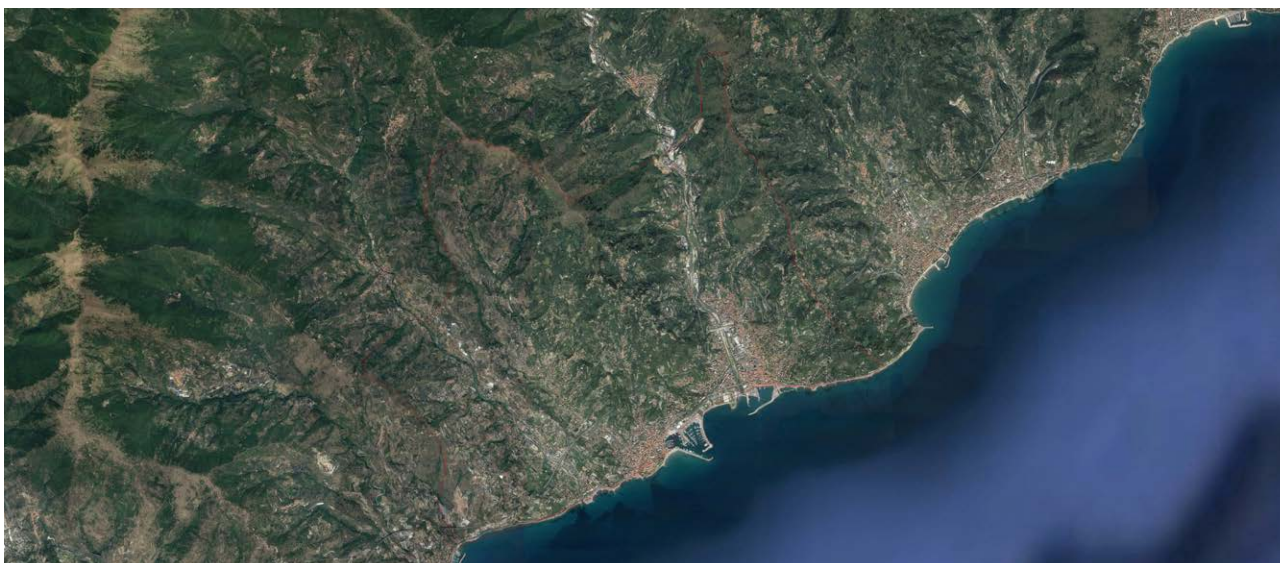
3.1 Informazioni sui Gestori

 Città di Imperia	Comune di Imperia Viale Matteotti, 157 - 18100 Imperia IM Centralino: 0183 7011 - Fax: 0183 290691 P. IVA: 00089700082 e-mail: protocollo@comune.imperia.it PEC: protocollo@pec.comune.imperia.it
	Settore Demanio, Qualità Urbana, Ambiente e Protezione Civile Viale Giacomo Matteotti, 50 - 18100 Imperia IM Telefono: 0183 7011 - Email: protocollo@comune.imperia.it
	Servizio Tributi (Tassa Rifiuti - TARI) Viale Matteotti, 157 - 18100 Imperia IM Telefono: 0183 701 244/214/281/369 - Email: tari@comune.imperia.it

Il Comune di Imperia ha affidato i “**Servizi Integrati di Igiene Urbana della Città di Imperia**” al RTI costituito tra la **DE VIZIA Transfer S.p.A.** e **URBASER S.A.**, sotto indicati, con Contratto Rep. n.3913 stipulato in data 25 giugno 2020 (CIG 7912626988), per il SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI CON ANNESSI SERVIZI ACCESSORI CON RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE NEL RISPETTO DEI CRITERI AMBIENTALI MINIMI DI CUI AL D.M. 13 FEBBRAIO 2014, IN CONFORMITA' AL PIANO DELL'AREA OMOGENEA IMPERIESE PER LA GESTIONE INTEGRATA DEL CICLO DEI RIFIUTI, il R.T.I. ha assunto il servizio in epigrafe, per una durata quinquennale a partire dal 16 luglio 2020; con Contratto Rep.n.3993 del 13/12/2021 le parti hanno stipulato e convenuto di modificare il contratto di Rep. N.3913 del 25.06.2020, integrando l'affidamento del servizio di cui al contratto di Rep. N. 3913 del 25.06.2020 come dagli atti di sottomissione del 31/12/2020 e del 29/07/2021, e di stabilire la durata dell'affidamento in ulteriori 5 (cinque) anni dalla data di scadenza del precedente contratto e pertanto avrà scadenza il 15/07/2030, ai sensi di quanto previsto dall'art. 63 comma 5 del D.Lgs. 50/2016 nonché dall'art. 2 comma 3 del contratto di Rep. N.3913 del 25.06.2020.

	De Vizia transfer SPA via Duino 136 -10127 Torino Tel. 011 6197079 E-mail: info@devizia.com C.F. e P.IVA: 03757510015
	URBASER S.A. Via Nuova Strada Consortile SNC 83100 Zona Industriale Pianodardine (AV) Tel. 03757510015

3.2 Territori Serviti



Il servizio copre tutto il territorio comunale di Imperia che si estende su una superficie di circa 45,38 km², con una densità abitativa di circa 928 ab/km². L'odierno centro urbano di Imperia comprende, tra gli abitati, i nuclei principali di Porto Maurizio e Oneglia, storicamente e geograficamente distinti.

- **Oneglia**, a levante, è la parte più estesa della città, si estende nella breve piana alluvionale sulla sinistra della foce del torrente Impero, raccogliendosi intorno a piazza Dante, dalla quale si aprono alcune delle principali strade moderne della città. Ha costituito storicamente il centro industriale della città, legata principalmente alla produzione di olio di oliva. Era famosa per la produzione di pasta. Di vocazione maggiormente commerciale rispetto a Porto Maurizio, il centro di Oneglia è caratterizzato da un'architettura d'impronta piemontese (è evidente l'ispirazione ai portici di via Roma e di piazza San Carlo di Torino), eredità del periodo in cui faceva parte dei territori dei Savoia e del Regno di Sardegna. Subito a nord di Oneglia si trova il borgo di Castelvecchio di Santa Maria Maggiore.
- **Porto Maurizio**, a ponente del torrente Impero (che dà nome alla città), è raccolto su un promontorio proteso nel mare sulla sinistra della foce del torrente Caramagna e si espande sulla cmosa costiera; ha una vocazione prevalentemente residenziale e turistica. È intricata e pittoresca, ricca di caruggi (vicoli), piccole creuze (viottoli) e palazzi di pregio.

Il territorio retrostante la città, al centro della Riviera dei Fiori, ha un andamento orografico caratterizzato da brevi valli, poste perpendicolarmente alla costa e uniformemente digradanti, nelle quali si sono sviluppati molti insediamenti che sono riusciti a conservare intatta o quasi la loro struttura originaria. Il punto più alto del territorio comunale imperiese si trova 534 m s.l.m.

Di seguito si riporta la suddivisione del centro urbano nei vari settori di riferimento, ciascuno caratterizzato da un colore specifico.



CENTRI STORICI CON ATTREZZATURE INFORMATIZZATE



Oneglia



Porto Maurizio

3.3 Scelta dello schema di servizio



Con delibera della Giunta comunale di Imperia n. 18/2022 del 23/05/2022 è stato individuato lo **Schema regolatorio III – Livello qualitativo intermedio** e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare per il tramite della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a decorrere dal 1 gennaio 2023 come definiti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.






3.4 Certificazioni adottate dai gestori




Le aziende che compongono il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A., costantemente impegnate a rispettare le prescrizioni di legge e a sviluppare procedure e programmi che ne garantiscano il controllo, hanno ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004. In particolare, per l'erogazione di servizi di Igiene Urbana, la Capogruppo ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001, la Certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001, la Certificazione del Sistema di Gestione della Sicurezza dei Lavoratori UNI EN ISO 45001 e la Certificazione Etica SA 8000, risultato ineguagliabile per il monitoraggio, tramite indicatori definiti, dell'efficacia e dell'efficienza delle modalità operative dell'azienda, sia in termini gestionali che di conformità alle normative.

3.5 Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

	<p>Rispetto delle normative e onestà</p> <p>I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.</p>
	<p>Eguaglianza</p> <p>Nella erogazione del Servizio, l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.</p>

	<p>Imparzialità</p> <p>Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.</p>
	<p>Continuità</p> <p>Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.</p>
	<p>Trasparenza</p> <p>L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche, nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.</p>
	<p>Partecipazione</p> <p>È promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami. L'utente può produrre memorie e documenti e prospettare osservazioni.</p>
	<p>Semplificazione delle procedure</p> <p>Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.</p>
	<p>Cortesia</p> <p>L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.</p>

	<p>Efficienza ed efficacia</p> <p>L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.</p>
	<p>Tutela dell'ambiente</p> <p>Nell'attuazione dei propri compiti il Comune di Imperia si impegna a vigilare sull'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché sul costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.</p>
	<p>Sicurezza e riservatezza</p> <p>È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.</p>

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il Comune di Imperia gestisce i servizi integrati di igiene urbana attraverso contratti di appalto sia per l'effettuazione dei servizi stessi che per lo smaltimento dei rifiuti e procede direttamente tramite il Servizio Comunale Tributi alla gestione delle entrate provenienti dalla TARI.



Il Comune di Imperia effettua le attività di:

- Gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti;
- Gestione degli oneri di conferimento delle frazioni di alcuni rifiuti urbani prodotti nel territorio comunale.

- Attività di vigilanza ambientale di competenza del Corpo di Polizia Locale.

L'appalto relativo ai servizi integrati di igiene urbana prevede l'esecuzione dei seguenti servizi:

Attività incluse nel servizio di gestione dei rifiuti (art. 1 Deliberazione Arera 363/2021/R/rif):

- Censimento iniziale e periodico delle utenze al fine di avere sempre aggiornata la banca dati degli utenti ai quali effettuare il servizio di ritiro dei rifiuti;
- Campagna di informazione e sensibilizzazione indirizzata alle nuove modalità di raccolta dei rifiuti e ai nuovi servizi;
- Messa a disposizione del contact center al servizio dei cittadini mediante front office, numero verde telefonico, mail, sito internet, app;
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite metodologia "porta a porta";
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite isole di prossimità, informatizzate ad accesso controllato;
- Raccolta dei rifiuti tessili-sanitari;
- Lavaggio, sanificazione e manutenzione contenitori;
- Isola ecologica mobile (c.d. ecomobile) posizionata in aree pubbliche del comune
- Servizio di Econavetta Cartoni e Grandi Imballaggi in Plastica e Metalli, con fermate programmate sulla pubblica viabilità;
- Gestione ecocentro (Centro di Raccolta Comunale – CDR)
- Raccolta e trasporto ingombranti a domicilio su prenotazione;
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex pericolosi (es. pile e farmaci) tramite contenitori stradali messi a disposizione in alcuni esercizi commerciali ed edifici pubblici;
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati dalle vie cittadine;
- Raccolta e trasporto carcasse animali;
- Servizi di igiene urbana presso i mercati rionali;
- Fornitura e manutenzione dei cestini portarifiuti ubicati nelle sedi stradali e delle mini isole ecologiche negli arenili;
- Spazzamento manuale, meccanizzato e misto in tutte le strade cittadine;
- Lavaggio della pubblica viabilità quale: vie, piazze, portici, sottopassi, scalinate e marciapiedi.
- Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
- Gestione della stazione di travaso e trasporto dei rifiuti agli impianti di trattamento/smaltimento definitivo;
- Servizio di fornitura e consegna mastelli e bidoni carrellati;
- Attività di derattizzazione e disinfestazione;
- Reperibilità e pronto intervento.

Di seguito vengono descritte alcune della attività sopra elencate con i relativi standard qualitativi.



Raccolta differenziata di rifiuti tramite metodologia Porta a Porta:

Il RTI effettua la raccolta “**Porta a Porta**” con appositi contenitori, di diversi colori e dimensioni, consegnati ad ogni singola Utenza. L’esposizione del rifiuto nell’ambito della raccolta, avviene attraverso attrezzature in dotazione alle utenze, ovvero:





Utenze Domestiche Singole	Mastelli (25,40 litri)
Utenze Domestiche Condominiali e di Prossimità	Carrellati (120,240,360 litri)
Utenze Non Domestiche	Carrellati e Cassonetti (120, 240, 360, 660, 1100 litri)

Alcune **attività di ristorazione o esercenti** la vendita di prodotti alimentari usufruiscono invece di un **servizio porta a porta dedicato** per le frazioni di rifiuto Umido e imballaggi in Vetro, i cui carrellati sono sempre esposti ma posizionati all’interno di **particolari elementi di arredo urbano**. Esternamente al centro storico ovvero al concentrico abitativo, le **Utenze presenti in particolari realtà territoriali** vengono gestite attraverso postazioni di prossimità con bidoni carrellati e cassonetti.

Nel caso di condomini composti da un numero di Utenze superiori alle 8 unità, sono forniti carrellati di varia volumetria (da 120 a 1100 litri).

Diverse realtà sono provviste di appositi **contenitori di arredo urbano** ed attrezzature atte a contenere le criticità locali (impatto visivo, randagismo, ecc.). In caso di **Utenze Non Domestiche con esigenze particolari** (ad esempio aziende, mense, collettività, ecc.) vengono forniti uno o più **contenitori, di idonea volumetria**, a servizio esclusivo e dedicato. Le frequenze di raccolta sono indicate nei calendari consegnati in dotazione a tutti gli Utenti e indicate mediante altre forme di comunicazione (sito web, App, ...).

Frekuensi standard Servizio Porta a Porta aree esterne:

Frazione		Utenze	Frekuensi standard	
			Inverno	Estate
	UMIDO ORGANICO	Utenze Domestiche	3 gg./settimana	3 gg./settimana
		Utenze Domestiche Condominiali / Utenze Domestiche Prossimità	3 gg./settimana	3 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Piccoli Produttori / Utenze Non Domestiche Grandi Produttori	3 gg./settimana	3 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Food	6 gg./settimana	6 gg./settimana
	MULTIMATERIALE (Plastica e Metalli)	Utenze Domestiche	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Domestiche Condominiali / Utenze Domestiche Prossimità	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Piccoli Produttori / Utenze Non Domestiche Grandi Produttori	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Food	3 gg./settimana	4 gg./settimana
	CARTA E CARTONE	Utenze Domestiche	1 gg./settimana	1 gg./settimana
		Utenze Domestiche Condominiali / Utenze Domestiche Prossimità	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Piccoli Produttori / Utenze Non Domestiche Grandi Produttori	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Food	3 gg./settimana	3 gg./settimana
	VETRO	Utenze Domestiche	1 gg./settimana	1 gg./settimana
		Utenze Domestiche Condominiali / Utenze Domestiche Prossimità	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Piccoli Produttori / Utenze Non Domestiche Grandi Produttori	1 gg./settimana	1 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Food	3 gg./settimana	7 gg./settimana
	SECCO INDIFFERENZIATO	Utenze Domestiche	1 gg./settimana	1 gg./settimana
		Utenze Domestiche Condominiali / Utenze Domestiche Prossimità	1 gg./settimana	1 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Piccoli Produttori / Utenze Non Domestiche Grandi Produttori	2 gg./settimana	2 gg./settimana
		Utenze Non Domestiche Food	3 gg./settimana	3 gg./settimana

Per la frekuensi, il riferimento è sempre il calendario distribuito ad ogni Utente.








Raccolta differenziata di rifiuti tramite Isole Ecologiche informatizzate e ad accesso controllato:

Nelle aree del Centro Storico di Oneglia e Porto Maurizio le utenze possono conferire all'interno di specifiche attrezzature informatizzate (**ISECO**) il cui utilizzo è regolamentato da apposita tessera abbinata al relativo calendario.

Le frazioni di rifiuto differenziato, nell'ambito del conferimento, sono: **Carta e Cartone** (compreso cartoncino, poliaccoppiati ad uso alimentare, imballaggi cellulosici); **Multimateriale Leggero** (imballaggi in plastica e metalli); **Imballaggi in Vetro**; **Organico** (scarti alimentari in genere); **Secco non Riciclabile**. Pertanto, si invita a verificare quanto contenuto nei relativi calendari consegnati in dotazione a tutti gli utenti.

Frequenza standard Centro Storico Oneglia e Porto Maurizio con le isole informatizzate:

Frazione	Utenze	Frequenza standard
 UMIDO ORGANICO	Utenze Domestiche	3 gg./settimana
	Utenze Non Domestiche	7 gg./settimana
 MULTIMATERIALE (Plastica e Metalli)	Utenze Domestiche	2 gg./settimana
	Utenze Non Domestiche	7 gg./settimana
 CARTA E CARTONE	Utenze Domestiche	2 gg./settimana
	Utenze Non Domestiche	7 gg./settimana
 VETRO	Utenze Domestiche	2 gg./settimana
	Utenze Non Domestiche	7 gg./settimana
 SECCO INDIFFERENZIATO	Utenze Domestiche	1 gg./settimana
	Utenze Non Domestiche	3 gg./settimana

Per la frequenza, il riferimento è sempre il calendario distribuito a ogni Utente.



Servizio di Econavetta Cartoni e Grandi Imballaggi in Plastica e Metalli:

Esiste inoltre un servizio appositamente dedicato alle **Utenze Non Domestiche**, le **Econavette** per il ritiro di **imballaggi cellulosici di grandi dimensioni, cassette in plastica, grandi imballaggi di plastica e metallo e cassette in legno**, con stazionamenti in diverse postazioni, dal lunedì al sabato.



Tutte le informazioni sono indicate nei calendari consegnati agli Utenti e indicate mediante altre forme di comunicazione (sito web, App, ...).



Gestione Ecocentro (Centro di Raccolta Comunale - CDR):

L'impianto sorge in via Lorenzo Acquarone incrocio con via Artallo 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), rientranti e nell'accezione di rifiuto urbano ex d.lgs 116/2020).

Il **Centro di Raccolta Comunale** (Ecocentro) è aperto dal lunedì alla domenica dalle ore 09:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 19:00, durante le festività non domenicali dalle ore 09:00 alle ore 12:00. Sono oltre 40 le tipologie di rifiuto che, opportunamente differenziate, possono essere depositate, tra esse: **toner, pneumatici esausti, filtri dell'olio, 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 Comunale, muniti di un documento di identità, della tessera sanitaria e dell'eventuale autorizzazione di trasporto rifiuti.

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.



Raccolta e trasporto di Rifiuti Ingombranti e RAEE su prenotazione:

I rifiuti conferibili con questo servizio sono i rifiuti ingombranti (arredamento, mobili, materassi, ...) e i RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche voluminosi come lavatrici, lavastoviglie, frigoriferi, tv, ...).

Per gli Ingombranti e RAEE è attivo uno specifico servizio gratuito di ritiro a domicili con il sistema **Sistema Porta a Porta**. La raccolta avviene su prenotazione al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845, nella giornata concordata con gli uffici del Gestore SIA. Il materiale deve essere esposto la sera prima, piano strada nei pressi del domicilio, in luogo raggiungibile dai mezzi addetti alla raccolta. È severamente vietato depositare i rifiuti sul suolo pubblico in assenza di prenotazione.

è sempre possibile conferire tali rifiuti presso:

- **il Centro di Raccolta Comunale di Artallo**
- **le Ecomobili:** il servizio Ecomobile, oltre alle tipologie di rifiuti, è adibito alla raccolta dei RAEE di piccole dimensioni, oli vegetali e minerali.



Raccolta e trasporto Rifiuti Urbani ex pericolosi (R.U.P.):

Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (pile, farmaci ed eventuali altre frazioni specifiche "RUP" nonché oli minerali esausti) la raccolta di tali materiali avviene secondo le seguenti modalità:

- **Appositi contenitori** situati nei punti di conferimento posizionati sul territorio e/o consegnati ad operatori economici specifici. La dislocazione dei contenitori sul territorio è stata effettuata dall'Amministrazione Comunale in modo tale da garantire la presenza degli stessi in modo omogeneo nelle varie aree cittadine. La frequenza di svuotamento è variabile in funzione del tipo di rifiuto urbano pericoloso. Gli orari di espletamento del servizio sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.
- **Conferimento presso il Centro di Raccolta Comunale di Artallo;**
- **Conferimento diretto presso le Ecomobili:** il servizio Ecomobile, oltre alle tipologie di rifiuti, è adibito alla raccolta di RUP (farmaci, batterie, pile, toner e cartucce esauste, vernici).



Raccolta dei Rifiuti Tessili Sanitari:

Al fine di agevolare le famiglie nel cui nucleo venga fatto uso di pannolini o pannoloni per la presenza di un neonato tra 0 e 36 mesi, di anziani o di soggetti disabili, gli utenti che ne faranno apposita richiesta al Comune saranno abilitati al conferimento del Secco Residuo con frequenza 4 volte/settimana. La raccolta avviene con le stesse modalità applicate per le altre matrici e, dove ricorre il caso, attraverso Isole Ecologiche Informatizzate "Piattaforme ISECO".

Tutte le informazioni sono indicate nei calendari consegnati agli Utenti e indicate mediante altre forme di comunicazione (sito web, App, ...).



Raccolta frazione Verde recuperabile "Sfalci e Potature":

Il servizio di Raccolta Domiciliare di Sfalci e Potature, dedicato alle Utenze Domestiche e Non Domestiche, esclusivamente per le aree pertinenti ai fabbricati per i quali si paga la TARI e non per i terreni di proprietà, per i quali non si paga la TARI (campagne, uliveti, ecc.), avviene su prenotazione al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845 nella giornata concordata con gli uffici del Gestore SIA, con relativi oneri a carico dell'utenza pari a:

- € 73,20 (IVA 22% compresa) acquisto contenitore per il verde;
- € 30,50 (IVA 22% compresa) per ogni servizio di ritiro.

Per le utenze e relative pertinenze sopra indicate, è comunque possibile conferire gratuitamente sfalci e potature presso il Centro di Raccolta Comunale di Artallo.



Raccolta Olio Vegetale Esausto:

Le utenze domestiche possono raccogliere l'olio vegetale esausto tramite specifici contenitori riutilizzabili e distribuiti gratuitamente dal Gestore SIA e conferire presso specifiche stazioni automatizzate e informatizzate (Eco-Oil) distribuite su tutto il territorio comunale, il cui utilizzo è regolamentato.

Le Utenze Domestiche, possono comunque conferire l'olio vegetale esausto presso il Centro di Raccolta Comunale di Artallo.



Messa a disposizione del Contact Center al servizio dei cittadini mediante Front Office, numero verde e ai nuovi servizi:

Presso il Contact Center sono presenti degli operatori telefonici con l'incarico di:

1. Ricevere tutte le segnalazioni di eventuali disservizi o richieste di servizi dedicati e/o aggiuntivi e redigere il programma operativo di intervento (come per esempio il ritiro degli ingombranti) da parte degli Utenti;
2. Dare tutte le informazioni e i chiarimenti in merito alla possibilità e alla modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto, effettuare le prenotazioni di intervento e/o segnalazione di disservizi, da parte degli Utenti del Comune di Imperia;
3. Gestire un web/portale, con inserimento delle news e delle informazioni necessarie.

Sono garantiti i seguenti standard di qualità del servizio:

- Gestione del call-center su quattro linee telefoniche. Nelle fasce orarie non coperte dall'operatore alla risposta è sempre attivo il servizio di ricezione su app specifica attraverso il quale l'utente può lasciare un messaggio in cui comunica le generalità (nome e cognome), la richiesta di intervento ed il proprio numero telefonico;
- Verifica dei messaggi ricevuti oltre gli orari di attivazione del servizio e successiva richiamata entro 24 ore a copertura dei tempi non coperti da operatore;
- Addestramento del Personale volto al miglioramento continuo della qualità del servizio percepita dall'Utente.



Spazzamento e lavaggio strade, aree e piazze cittadine:

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente sia meccanicamente secondo un percorso, un orario e una frequenza specificatamente definiti con il Comune.



Fornitura e manutenzione dei cestini portarifiuti ubicati nelle sedi stradali e delle mini isole ecologiche negli arenili:

Il servizio viene espletato mediante lo svuotamento di tutti i cestini posti su suolo pubblico (aree e strade pubbliche di competenza del territorio comunale) comprese le aree attrezzate a verde e quelle non attrezzate.

La frequenza di svolgimento del servizio è generalmente concomitante con quella del servizio di spazzamento manuale e tale da garantire la fruizione dei cestini da parte degli Utenti. Gli orari di espletamento sono tali da non comportare disagi rilevanti alla circolazione stradale.



Operazioni di Disinfezione e Sanificazione dei Contenitori Carrellati:

Con cadenza regolare, i contenitori carrellati esposti sono oggetto di lavaggio attraverso mezzi appositamente attrezzati (mezzo lavacassonetti) le frequenze sono:

Secco residuo	1 volta ogni 2 mesi
Organico	2 volte al mese, da giugno ad agosto compresi, 1 volta al mese negli altri mesi
Carta e cartone	1 volta ogni 2 mesi
Multimateriale leggera (plastica e lattine)	1 volta ogni 2 mesi
Vetro	1 volta ogni 2 mesi



Servizi di Igiene Urbana presso i Mercati Rionali:

Il servizio di raccolta rifiuti avviene anche nei mercati rionali: i concessionari dei posti vendita differenziano i rifiuti di risulta con relativa esposizione a fine attività. Terminata la raccolta segue lo spazzamento meccanizzato con personale per assistenza a terra secondo modalità, percorsi, orari e frequenze specificatamente definiti con il Comune e differenti per ogni mercato rionale.

Le medesime attività di raccolta rifiuti e pulizia delle aree vengono garantite, con modalità specifiche in occasione di fiere, sagre, manifestazioni ed eventi annuali.



Raccolta Rifiuti Abbandonati, Carcasse Animali, Siringhe abbandonate e Pulizia Scritte Vandaliche:

I servizi vengono realizzati nelle seguenti modalità:

- **Raccolta rifiuti abbandonati:** L'intervento è mirato a garantire la raccolta dei rifiuti abbandonati segnalati dal Comune di Imperia o direttamente individuati dal RTI ovvero segnalati dagli Utenti tramite App. E' volto a prevenire l'accumularsi del rifiuto su suolo pubblico e alla successiva criticità di degrado dell'area per prosecuzione incontrollata delle attività di scarico dei rifiuti.
- **Raccolta carcasse animali:** Il servizio consiste nel prelevare le carcasse di animali abbandonate su qualunque area pubblica (compresa la linea di battaglia) e al loro trasporto a impianto autorizzato per la termodistruzione, sulla base della normativa vigente. Il servizio è garantito su chiamata diretta effettuata dall'Amministrazione comunale o a chiamata degli Utenti presso il Call-Center e prevede l'intervento di una specifica squadra attrezzata.



Pulizia delle Spiagge Comunali:

Le attività di pulizia delle spiagge di competenza comunale (spiagge libere) verranno effettuate nel rispetto della normativa e delle linee guida della Regione Liguria.

- **Pulizia ordinaria meccanizzata e manuale delle spiagge:** le attività di pulizia interessano tutte le aree ed i tratti di spiaggia (eccetto quelli dati in concessione a strutture od operatori privati o pubblici), dalla linea frangiflutti al ciglio stradale.
- **Raccolta rifiuti ordinaria dalle spiagge e aree limitrofe:** è previsto il posizionamento di cestini e loro svuotamento.
- **Servizio di verifica preliminare annuale delle spiagge:** rimozione di eventuali rifiuti venuti alla luce a causa delle azioni combinate delle maree e degli eventi metereologici e loro rimozione e trasporto a smaltimento autorizzato.

Tali attività sono eseguite con frequenza da stabilirsi in funzione delle necessità.

- **Livellamento arenili:** tale attività, eseguita verso la metà della stagione primaverile, è finalizzata alla regolarizzazione plano-altimetrica delle spiagge dopo le mareggiate invernali.
- **Servizio di pulizia generale:** un intervento di pulizia generale delle spiagge atto a preparare le stesse alla stagione estiva.

Attività esterne al ciclo integrato dei rifiuti (art. 1 Deliberazione Arera 363/2021/R/rif):

- Diserbo strade e marciapiedi da effettuarsi su tutte le strade oggetto di spazzamento manuale unitamente alle operazioni di pulizia;
- Diserbo manuale o meccanizzato dei bordi stradali;
- Pulizia scritte vandaliche dalle facciate di edifici pubblici;

3.7 Trasparenza

La delibera ARERA 444/2019 prevede l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti alcuni contenuti informativi minimi.

Di seguito le informazioni reperibili ai relativi link:

a) Ragione sociale del gestore:
che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: https://imperiaricicla.com/
che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/page%3Ac_e290%3Atributi
della raccolta e del trasporto dei rifiuti e dello spazzamento: https://imperiaricicla.com/
b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti):
del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.; https://imperiaricicla.com/arera-2020/contatti-2/
del Comune di Imperia: https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/action:s_italia:violazione.norme.materia.ambientale
c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile:
del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.; https://imperiaricicla.com/modulistica/ https://imperiaricicla.com/arera-2020/invio-reclami/

del Comune di Imperia:

https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/action:c_e290:gestione.sia

d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione:

del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;

<https://imperiaticicla.com/>

del Comune di Imperia:

https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/action:c_e290:gestione.sia

e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta:

del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;

<https://imperiaticicla.com/blog/>

del Comune di Imperia:

https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/action:c_e290:gestione.sia

**f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto:
Ecobolario:**

<https://imperiaticicla.com/arera-2020/>

Regolamento per la disciplina della gestione dei rifiuti e dei servizi di igiene urbana:

<https://imperiaticicla.com/regolamenti/>

Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti:

<https://imperiaticicla.com/regolamenti/>

g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile:

<https://www.deviziaarera2020.com/imperia/>

h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR:

<https://imperiaricicla.com/arera-2020/>

i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta:

<https://www.deviziaarera2020.com/imperia/>

j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF:

Sezione Centro radio operativo 24 ore su 24:

<https://www.comune.imperia.it/index.php/it/page/numeri-di-emergenza>

Numero verde operativo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16:

<https://imperiaticicla.com/>

u) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori
Con delibera della Giunta comunale di Imperia n. 18/2022 del 23/05/2022 è stato individuato lo Schema regolatorio III - Livello qualitativo intermedio e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare per il tramite della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a decorrere dal 1 gennaio 2023 come definiti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Gli atti citati sono consultabili tramite ricerca al seguente link:

<https://www.comune.imperia.it/index.php/it/>

v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente sono consultabili:

<https://imperiaticicla.com/arera-2020/>

w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio:

<https://nginx.stu3-imperia.prod.globogis.srl/activity/9982>

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio III – livello qualitativo intermedio, scelto dal Comune di Imperia, come indicati nella tabella n. 2 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5

Il presente documento è la Carta della Qualità dei Servizi adottata dal Comune di Imperia e dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto dalla DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A., ai sensi dell'art. 5 del testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 (tributi)

A cura del comune

Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 (tributi)

A cura del comune

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 (tributi)

A cura del comune

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22

Presso il **Centro Informazioni** (Front Office) del RTI De Vizia/Urbaser di Imperia, via Nazionale 326, sono presenti operatori con l'incarico di:

1. ricevere tutte le segnalazioni di eventuali disservizi o richieste di servizi dedicati e/o aggiuntivi e redigere il programma operativo di intervento (come per esempio il ritiro degli ingombranti) da parte degli Utenti;
2. dare tutte le informazioni e i chiarimenti in merito alla possibilità e alla modalità di smaltimento delle diverse categorie di rifiuto, effettuare le prenotazioni di intervento e/o segnalazione di disservizi, da parte degli Utenti del Comune di Imperia;
3. gestire un web/portale, con inserimento delle news e delle informazioni necessarie.

Sono garantiti i seguenti standard di qualità del servizio: Gestione del call-center su quattro linee telefoniche. Nelle fasce orarie non coperte dall'operatore alla risposta è sempre attivo il servizio di ricezione su app specifica attraverso il quale l'utente può lasciare un messaggio in cui comunica le generalità (nome e cognome), la richiesta di intervento ed il proprio numero telefonico; Verifica dei messaggi ricevuti oltre gli orari di attivazione del servizio e successiva richiamata entro 24 ore a copertura dei tempi non coperti da operatore; Addestramento del Personale volto al miglioramento continuo della qualità del servizio percepita dall'Utente.

A disposizione degli utenti è anche operativo uno sportello online, accessibile dalla home page del sito internet <https://imperiaticicla.com/>, attraverso cui è possibile richiedere assistenza e soddisfare ogni qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi. Il sito web è costantemente aggiornato: è possibile inoltre ottenere informazioni riguardo le attività di servizio, le novità e gli aggiornamenti, nonché scaricare materiale informativo. Tutte le richieste di informazioni o segnalazioni possono essere anche inviate via email scrivendo a info@imperiapulita.net.

Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:

- a. frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b. elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c. descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d. ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e. eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- f. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22

È attivo e operativo il **numero verde 800 99 77 40** e **whatsapp 331 648 6845**, attraverso i quali è possibile richiedere le medesime informazioni sopra descritte.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) (tributi)

A cura del comune

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30

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) 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 Comune di Imperia 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 <https://imperiaricicla.com>

- scrivendo una email a info@imperiapulita.net

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 di ritiro è gratuito per un massimo di 5 pezzi.

E' severamente vietato depositare i rifiuti sul suolo pubblico in assenza di prenotazione.

E' comunque sempre possibile conferire gratuitamente rifiuti Ingombranti e RAEE presso:

- il Centro di Raccolta Comunale di Artallo, sito in via Acquarone angolo via Artallo
- il servizio di Ecomobile

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32

Eventuali disservizi possono essere segnalati attraverso i consueti canali ovvero:

- via email agli indirizzi info@imperiapulita.net
- per telefono al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845

La richiesta di sostituzione o riparazione delle attrezzature per la raccolta deve avvenire:

- mastelli: esclusivamente presso l'ecosportello De Vizia/Urbaser di Imperia, via Nazionale 326, portando con sé l'attrezzatura da sostituire
- carrellati o cassonetti: esclusivamente tramite contatto telefonico al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845 oppure email info@imperiapulita.net

Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

Il gestore ha predisposto 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. È stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito Imperia Pulita al seguente indirizzo: <https://imperiaticicla.com>

Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4

Il Comune di Imperia, tramite il gestore RTI De Vizia/Urbaser, ha adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento delle isole ecologiche informatizzate ISECO. Inoltre tutti i contenitori dei rifiuti sono dotati di trasponder RFID e possono essere tracciati in modo automatico e massivo.

Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1

Nell'ambito del nuovo servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento, manuale e meccanizzato, il lavaggio delle strade cittadine oltre che dei marciapiedi e dei portici del centro storico, eseguito anche con spazzatrici e macchine lavastrade meccanizzate: in funzione della tipologia della viabilità la frequenza della pulizia è variabile, da giornaliera a settimanale/mensile.

Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio è disponibile al seguente link:
<https://www.deviziaarera2020.com/imperia/>

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

Il Centro radio è una struttura del Comune di Imperia, in funzione 24 ore su 24 e riceve le richieste telefoniche di intervento da parte della cittadinanza per segnalare situazioni di pericolo inerenti anche al servizio di igiene urbana. E' possibile fare riferimento a:

- **Comune di Imperia - Sezione Centro radio operativo 24 ore su 24:**
<https://www.comune.imperia.it/index.php/it/page/numeri-di-emergenza>
- **Gestore SIA - RTI De Vizia/Urbaser**
Numero verde 800.99.7740 o al numero WhatsApp 331 6486845, operativi dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16, oppure tramite il sito web <https://imperiaticicla.com>

3.9 Livelli generali di qualità

Si riportano i livelli generali di qualità richiesti dallo **Schema Regolatorio III - Livello qualitativo intermedio**, scelto dal Comune di Imperia, e riportati nella tabella n. 1 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Servizio	% minima
Risposte alle richieste di attivazione entro 30 giorni	70%
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 5 giorni, senza sopralluogo	70%
Consegna di attrezzature per la raccolta entro 10 giorni, con sopralluogo	70%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione entro 30 giorni	70%
Risposte a reclami scritti entro 30 giorni	70%
Risposte a richieste scritte di informazioni entro 30 giorni	70%
Inoltro di reclami e richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento entro 5 giorni	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro 60 giorni	70%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	<i>Solo registrazione</i>
Rettifiche degli importi non dovuti entro 120 giorni	70%

Ritiro di rifiuti su chiamata entro 15 giorni	70%
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 5 giorni, senza sopralluogo	70%
Intervento su segnalazioni di disservizi entro 10 giorni, con sopralluogo	70%
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 10 giorni, senza sopralluogo	70%
Intervento su richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare entro 15 giorni, con sopralluogo	70%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	80%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	80%
Prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato arriva sul luogo entro 4 ore	80%
<i>*i giorni indicati sono da intendersi tutti come lavorativi</i>	

3.10 Privacy

- **Comune di Imperia**

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

<https://www.comune.imperia.it/index.php/it/component/publiccompetitions/document/571-comune-di-imperia-informativa-privacy?view=document&id=571:comune-di-imperia-informativa-privacy&Itemid=>

- **Raggruppamento Temporaneo di Imprese: DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;**

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

<https://imperiaticicla.com/privacy>

3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Nelle more della definizione da parte di ARERA del riconoscimento degli indennizzi, il Comune di Imperia, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

3.12 Validità della Carta del servizio

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

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata 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 è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo:**

<https://www.comune.imperia.it/index.php/it/>

- **nonché presso i seguenti uffici comunali:**

Viale Matteotti, 157 - 18100 Imperia (IM)

- **La Carta è disponibile altresì al sito internet del Gestore:**

<https://www.deviziaarera2020.com/imperia/>



Città di Imperia



COMUNE DI IMPERIA

Settore Demanio, Qualità Urbana, Ambiente e Protezione Civile
Servizio Tributi

Raggruppamento Temporaneo di Imprese - RTI
DE VIZIA Transfer S.p.A.
URBASER S.A.

TIENITI COSTANTEMENTE AGGIORNATO

www.bacinoimperiese.it
info@bacinoimperiese.it

NUMERO VERDE
800.99.77.40
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 09:00/13:00 - 14:00/16:00

 **WhatsApp**
331 648 6845