

Comune di Albisola Superiore

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario.....	3
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori.....	12
1.5.2. Schema regolatorio I.....	12
Parte 2. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE.....	14
2.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	15
2.1.1. Suddivisione del territorio e stagionalità dei servizi	15
Modalità di conferimento	16
Consegna delle attrezzature per la raccolta.....	18
2.1.2. Raccolta porta a porta per le utenze non domestiche.....	19
2.1.3. Altre raccolte sul territorio.....	25
2.1.4. Riparazione delle attrezzature per la raccolta	26
2.1.5. Centro di raccolta.....	26
2.1.6. Servizio di ritiro su chiamata.....	27
2.1.7. Recupero dei servizi	29
2.1.8. Disservizi.....	29
2.1.9. Pronto Intervento	30
2.2. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	30
2.2.1. Recupero dei servizi	31

2.3.	Reclami e richieste scritte di informazione.....	31
2.3.1.	Come presentare un reclamo	31
2.3.2.	Come presentare una richiesta scritta di informazioni	32

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Albisola Superiore, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell’ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall’Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Albisola Superiore ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
- di Servizi Ambienti Territoriali S.p.A. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade all’indirizzo <https://www.satservizi.org>

Glossario

- **attivazione:** è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
 - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l’invio degli avvisi di pagamento ovvero l’attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - iv. promozione di campagne ambientali;
 - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 **dicembre** 2000, recante *“Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”*;
- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *“Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”*;
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è

- avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
 - **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
 - **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
 - **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
 - **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
 - **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
 - **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
 - **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
 - **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
 - **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
 - **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
 - **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e

Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI

- presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
 - **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
 - **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
 - **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
 - **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
 - **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

La Regione Liguria, con legge regionale n. 1/2014 ha individuato un unico Ambito Territoriale Ottimale coincidente con il territorio regionale, articolato in quattro aree coincidenti con il territorio della Città Metropolitana e delle tre province liguri.

Le Province sono delegate per l'organizzazione dei servizi di raccolta nei rispettivi territori sulla base di uno specifico piano d'area.

L'Ente territorialmente competente dal 01/01/2024 è Provincia di Savona.

1.2. Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.
-

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.

1.4. Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano a adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del

servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi con lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

		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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	Pagine WEB del Comune
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	Pagine WEB del Comune
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	Pagine WEB del Comune
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	Pagine WEB del Comune e Parte 2
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	Pagine WEB del Comune
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§2.1.6
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§2.1.8 e §2.1.4

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§ 2.1.1
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§2.1.2
Predisposizione di Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§2.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§2.1.9

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

Parte 2. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (di seguito SAT) alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per chiedere informazioni sul servizio o per presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata o richiedere la consegna o la riparazione delle attrezzature di raccolta.

SAT mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.966.156

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì al mattino dalle 8.30 alle 13.00
- il lunedì, martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.00
- il venerdì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00

Inoltre, SAT mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- uno sportello online, raggiungibile dal sito web dell'Azienda all'indirizzo <https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/> ;
- uno sportello fisico, riservato alla distribuzione del materiale sito presso il Centro di Raccolta comunale di Via Gerolamo Gastaldi, aperto al pubblico:
 - dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00
 - i pomeriggi di martedì e giovedì dalle 14.00 alle 16.00

lo sportello rimarrà chiuso durante i giorni festivi

- uno sportello fisico dedicato a tutte le altre attività previste presso la sede degli uffici in via via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV) aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:
 - dal lunedì al venerdì al mattino dalle 10.00 alle 12.00
 - su appuntamento

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: Servizi Ambientali Territoriali
- sede Legale: via Sardegna, 2 – 17047 Vado Ligure (SV)

- sede Uffici: via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- P. IVA: 01029990098
- telefono: 019.886664
- fax: 019.886665
- e-mail: info@satservizi.org
- posta elettronica certificata: sat.servizi@legalmail.it
- sito Web: <https://www.satservizi.org/>
- Informativa Privacy:
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: sicurezzaprivacy@satservizi.org.

2.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Nel Comune di Albisola Superiore la raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante raccolta porta a porta. Modalità e le frequenze sono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/comune/albisola-superiore/>) e presso lo sportello fisico ed annualmente inviato agli Utenti/Cittadini.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- stagionalità dei servizi
- fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

2.1.1. Suddivisione del territorio e stagionalità dei servizi

Il territorio è diviso in due zone:

1. Frazione Ellera e Centro storico
2. Zona Urbana - resto del territorio

La stagionalità è divisa in:

1. **Estate** dal 01/06 al 15/09
2. **Inverno** il restante periodo dell'anno

Orari di esposizione e di raccolta

Le due zone hanno diversi orari di esposizione:

Frazione Ellera e centro storico di Albisola Capo (via Battisti, via Colombo, via Chiesa, via IV Novembre, Piazza Matteotti, via Della Marina, piazza del Talian, via Balbi): esposizione al mattino dopo le ore 06.00 entro le ore 09.30.

Tutto il resto del territorio: esposizione serale dopo le 19.30 ed entro le 23.30. La raccolta ha inizio al termine dell'orario di esposizione.

Modalità di conferimento

Preso visione del calendario, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria sopra indicata.

I contenitori devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre la finestra di conferimento potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (<https://www.satservizi.org/comune/albisola-superiore/>) e nel sito web del Comune di Albisola Superiore (<https://comune.albisola-superiore.sv.it/servizio/servizio-integrato-raccolta-rifiuti-e-pulizia-urbana/>).

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	Settimanale - mercoledì
Esposizione	Per utenze domestiche, conferimento tramite sacchi da 60 lt dotati di codice identificativo.

Tipologia rifiuto	Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte e i cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi etc.; pannolini, gli assorbenti, le garze, i cerotti, le lamette; tubetti di dentifricio, maionese, etc.; stracci sporchi, i tovaglioli e i fazzoletti di carta usati; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
Note	

Raccolta frazione organica

Frequenza	Settimanale - martedì, venerdì, domenica
Esposizione	Per utenze domestiche, il materiale va conferito all'interno dei sacchetti compostabili/biodegradabili nel contenitore marrone da 40 lt dotato di codice identificativo.
Tipologia rifiuto	tutti i rifiuti biodegradabili scarto della preparazione del cibo e avanzi in generale, altri rifiuti biodegradabili come fazzoletti e tovaglioli di carta - filtri o fondi di caffè o the - fiori recisi - gusci d'uovo - lettiera di origine vegetale e compostabile- piccole potature di piante da interni o da terrazzo - terriccio di vasi – tappi in sughero
Note	Tre raccolte alla settimana: martedì, venerdì, domenica

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Settimanale - lunedì
Esposizione	Per utenze domestiche, conferimento tramite sacchi da 60 lt dotati di codice identificativo.
Tipologia rifiuto	astucci e fascette in cartoncino – cartoni per bevande per latte, vino, succhi, panna tipo Tetra Pak – contenitori per uova in carta – fogli di carta – fotocopie – giornali - imballaggi in cartone ondulato – libri – opuscoli – quaderni – riviste – sacchetti di carta – scatole per alimenti - scatole per detersivi – scatole per scarpe
Note	

Raccolta plastica e metalli

Frequenza	Settimanale - giovedì
Esposizione	Per utenze domestiche, conferimento tramite sacchi da 60 lt dotati di codice identificativo.
Tipologia rifiuto	Imballaggi in plastica: bicchieri usa e getta - bottiglie per acqua e bibite – buste per alimenti – cellophane – contenitori per cosmetici – contenitori per uova in plastica - flaconi di shampoo – flaconi per detersivi – flaconi per detersivi – imballaggi in polistirolo – pellicole per alimenti – piatti usa e getta

	<p>– retine per frutta e verdura – sacchetti per la pasta - vaschette dei salumi – vasetti per lo yogurt –vassoi in polistirolo.</p> <p>Acciaio: bombolette spray - chiusure metalliche per vasetti di vetro - contenitori per pelati - lattine per bevande – scatolette tonno - tappi a corona.</p> <p>Alluminio: bombolette spray - capsule e tappi per bottiglie di oli, vino, liquori e bibite - coperchi dello yogurt - foglio di alluminio da cucina - involucri per cioccolato - lattine per bevande – scatolette per alimenti - tubetti per conserve o prodotti di cosmetica - vaschette e contenitori per la conservazione ed il congelamento dei cibi.</p>
Note	

Raccolta del vetro

Frequenza	Settimanale
Esposizione	il materiale va conferito sfuso nei contenitori stradali blu dislocati sul territorio, senza limiti di orario o di tempo.
Tipologia di rifiuto	Contenitori in vetro, bottiglie e bicchieri, vasetti, flaconi, barattoli

Consegna delle attrezzature per la raccolta

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. consegna all'avvio del servizio, oltre all'opuscolo informativo, il kit per la raccolta differenziata composto dal contenitore per il rifiuto organico e dai sacchi per le frazioni di carta plastica-metalli e indifferenziata

Il Gestore, in caso di nuova utenza, si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

- 5 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo.

2.1.2. Raccolta porta a porta per le utenze non domestiche

Per le utenze non domestiche selezionate per essere grandi produttori di rifiuto è attivo un sistema di porta a porta.

Tabella riassuntiva delle giornate di esposizione e delle frequenze di raccolta - Periodo invernale:

Frazione di rifiuto e relative giornate di svolgimento dei servizi	Tipo di attività	Giornate di esposizione ed orari
Carta - da martedì a domenica	Alberghi e campeggi senza ristorazione	Lunedì
	Supermercati di generi misti	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Attività Artigianali specifiche	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Discoteche e Night Club	Lunedì
	Generi Alimentari	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Ospedali, case di cura e di riposo	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Bar, caffè, pasticceria	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Ristoranti	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Stabilimenti Balneari	Lunedì
Plastica - lunedì e venerdì	Alberghi e campeggi senza ristorazione	Giovedì
	Supermercati di generi misti	Lunedì e giovedì
	Attività Artigianali specifiche	Giovedì
	Discoteche e Night Club	Giovedì
	Generi Alimentari	Giovedì

	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Giovedì
	Ospedali, case di cura e di riposo	Giovedì
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Lunedì e giovedì
	Bar, caffè, pasticceria	Giovedì
	Ristoranti	Lunedì e giovedì
	Stabilimenti Balneari	Giovedì
Organico – lunedì, mercoledì, venerdì, sabato e domenica	Alberghi e campeggi senza ristorazione	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Supermercati di generi misti	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Attività Artigianali specifiche	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Discoteche e Night Club	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Generi Alimentari	Domenica, martedì, giovedì,
		venerdì, sabato
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Ospedali, case di cura e di riposo	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Bar, caffè, pasticceria	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Ristoranti	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Stabilimenti Balneari	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato

Vetro e lattine – martedì, sabato e domenica	Alberghi e campeggi senza ristorazione	lunedì, venerdì e sabato
	Supermercati di generi misti	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Attività Artigianali specifiche	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Discoteche e Night Club	lunedì, venerdì e sabato
	Generi Alimentari	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Ospedali, case di cura e di riposo	lunedì, venerdì e sabato
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Bar, caffè, pasticceria	lunedì, venerdì e sabato
	Ristoranti	lunedì, venerdì e sabato
	Stabilimenti Balneari	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
Non riciclabile – giovedì e domenica	Alberghi e campeggi senza ristorazione	mercoledì e sabato
	Supermercati di generi misti	mercoledì e sabato
	Attività Artigianali specifiche	mercoledì e sabato
	Discoteche e Night Club	mercoledì e sabato
	Generi Alimentari	mercoledì e sabato
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	mercoledì e sabato

	Ospedali, case di cura e di riposo	mercoledì e sabato
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	mercoledì e sabato
	Bar, caffè, pasticceria	mercoledì e sabato
	Ristoranti	mercoledì e sabato
	Stabilimenti Balneari	mercoledì e sabato

Tabella riassuntiva delle giornate di esposizione e delle frequenze di raccolta - Periodo estivo

Frazione di rifiuto e relative giornate di svolgimento dei servizi	Tipo di attività	Giornate di esposizione ed orari
Carta - da martedì a domenica (Per gli stabilimenti balneari: lun/mart/giov/sab/dom)	Alberghi e campeggi senza ristorazione	Lunedì
	Supermercati di generi misti	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Attività Artigianali specifiche	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Discoteche e Night Club	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Generi Alimentari	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Ospedali, case di cura e di riposo	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Bar, caffè, pasticceria	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Ristoranti	Lun/mart/mer /giov/ven/sab
	Stabilimenti Balneari	Lun/merc/ven/sab/dom
Plastica - lunedì e venerdì (Per gli stabilimenti balneari: lun/mart/giov/sab/dom)	Alberghi e campeggi senza ristorazione	Giovedì
	Supermercati di generi misti	Lunedì e giovedì

	Attività Artigianali specifiche	Giovedì
	Discoteche e Night Club	Giovedì
	Generi Alimentari	Giovedì
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Giovedì
	Ospedali, case di cura e di riposo	Giovedì
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Lunedì e giovedì
	Bar, caffè, pasticceria	Giovedì
	Ristoranti	Lunedì e giovedì
	Stabilimenti Balneari	Lun/merc/ven/sab/dom

Organico – lunedì, mercoledì, venerdì, sabato e domenica (Per gli stabilimenti balneari: raccolta prevista tutti i giorni)	Alberghi e campeggi senza ristorazione	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Supermercati di generi misti	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Attività Artigianali specifiche	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Discoteche e Night Club	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Generi Alimentari	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Ospedali, case di cura e di riposo	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato

	Bar, caffè, pasticceria	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Ristoranti	Domenica, martedì, giovedì, venerdì, sabato
	Stabilimenti Balneari	Tutti i giorni - dal lunedì alla domenica
Vetro e lattine – martedì, sabato e domenica (Per gli stabilimenti balneari: lun/mart/giov/sab/dom)	Alberghi e campeggi senza ristorazione	lunedì, venerdì e sabato
	Supermercati di generi misti	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Attività Artigianali specifiche	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Discoteche e Night Club	lunedì, venerdì e sabato
	Generi Alimentari	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Ospedali, case di cura e di riposo	lunedì, venerdì e sabato
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	Per questa frazione non è svolto il servizio, in quanto attività non ritenuta grande produttrice
	Bar, caffè, pasticceria	domenica, lunedì, mercoledì,
		giovedì, venerdì e sabato
	Ristoranti	domenica, lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì e sabato
	Stabilimenti Balneari	Lun/merc/ven/sab/dom
Non riciclabile – giovedì e domenica (Per gli stabilimenti balneari: raccolta prevista tutti i giorni)	Alberghi e campeggi senza ristorazione	mercoledì e sabato
	Supermercati di generi misti	mercoledì e sabato

	Attività Artigianali specifiche	mercoledì e sabato
	Discoteche e Night Club	mercoledì e sabato
	Generi Alimentari	mercoledì e sabato
	Negozi di abbigliamento, calzature, cartolerie, edicole, etc.	mercoledì e sabato
	Ospedali, case di cura e di riposo	mercoledì e sabato
	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante	mercoledì e sabato
	Bar, caffè, pasticceria	mercoledì e sabato
	Ristoranti	mercoledì e sabato
	Stabilimenti Balneari	Tutti i giorni - dal lunedì alla domenica

Ulteriori modalità di raccolta

Il secondo giro della plastica, riservato a supermercati, ristoranti, pescherie, ortofrutta, che si svolge il lunedì attualmente è attivo per 15 utenze in inverno e 20 utenze in estate, potrà essere esteso in caso di necessità verificata a chi ne facesse richiesta. Per gli stabilimenti balneari nel periodo estivo è definito un calendario a maggiore intensità, considerando le criticità legate al tipo di attività. I servizi per gli stabilimenti balneari vengono svolti in orario notturno dalle ore 02.00 alle ore 07.00 e l'esposizione avviene alla chiusura dello stabilimento balneare. Durante il periodo estivo le stesse frequenze previste per gli stabilimenti balneari sono garantite a bar e ristoranti situati nel centro storico pedonale di Albisola Capo che ne facessero richiesta. Verranno inoltre gestite difficoltà specifiche sul resto del territorio con particolare attenzione alla raccolta della frazione organica.

2.1.3. Altre raccolte sul territorio

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. ha dislocato nel territorio del Comune:

- contenitori per la raccolta delle pile presso i negozi che vendono tali prodotti
- contenitori per la raccolta di farmaci scaduti presso le farmacie
- contenitori per il conferimento di indumenti ed abiti usati

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. garantisce il lavaggio e la sanificazione dei cassonetti e dei contenitori impiegati per raccolte di tipo stradale o comunque non assegnati in comodato a specifiche utenze, con una frequenza minima indicativa pari a 1 volte/mese in giugno luglio, agosto e settembre, 1 volte/ ogni 2 mesi da ottobre a maggio e comunque nel rispetto di quanto concordato con il Comune.

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica l'esito all'Utente, previo consenso del Comune, entro 30 giorni dalla richiesta.

2.1.4. Riparazione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere a SAT la riparazione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800.966.156
- all'indirizzo di posta scrivendo: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario alcun sopralluogo.
-

2.1.5. Centro di raccolta

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune si trova in Via della Rovere 134, Albisola Superiore.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta comunale annualmente fornito agli Utenti e comunque reperibili sul sito web di Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (<https://www.satservizi.org/comune/albisola-superiore/>) o richiedibili tramite numero verde.

L'accesso al Centro è consentito solo a:

- cittadini (Utenti domestici) intestatari della tassa rifiuti che dovranno presentare un documento di identità in corso di validità; l'intestatario della tassa rifiuti può delegare un altro privato cittadino compilando il modulo di delega, modulo disponibile sul sito SAT;
- attività commerciali/artigianali/di servizio (Utenti non domestici) con mezzi iscritti all'albo nazionale dei gestori ambientali, così come previsto dalla normativa vigente. Le attività commerciali, per accedere al centro di raccolta dovranno seguire le indicazioni specifiche riportate nella sezione specifica del sito web dedicato alle aziende.

Si rammenta inoltre che, per motivi di sicurezza, non è possibile accedere al centro di raccolta indossando calzature aperte come sandali o ciabatte.

Tutti gli utenti potranno conferire i propri rifiuti urbani che non è stato possibile conferire all'ordinario sistema di raccolta, quali oli alimentari, cartoni, plastica, ingombranti in generale, rifiuti di apparecchiature elettroniche (RAEE), legno, sfalci, potature, metalli.

La lista completa e dettagliata dei rifiuti che è possibile conferire è disponibile sul è disponibile sul sito SAT <https://www.satservizi.org/comune/albisola-superiore>

2.1.6. Servizio di ritiro su chiamata

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A., su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro mensile per utenza a bordo strada con un limite di 3 pezzi ed un volume massimo cumulato di 1 mc.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	Servizio su prenotazione, garantito - senza oneri aggiuntivi - per un (1) ritiro mensile ad Utente limitato al conferimento di 3 pezzi per ogni ritiro
Esposizione	A bordo strada
Tipologia rifiuto	Sfalci e potature – rifiuti metallici – rifiuti ingombranti - RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche) – frigoriferi e congelatori – pneumatici fuori uso – rifiuti legnosi
Note	Tutti questi rifiuti possono essere anche essere conferiti gratuitamente presso il centro di raccolta

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde *800.966.156*
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

Il servizio:

- è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI;
- è sempre garantito, anche oltre il limite massimo annuale indicato più sopra agli Utenti che dichiarino - anche mediante autocertificazione ai sensi del d.P.R. 445/00 - di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico ovvero a ulteriori Utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica individuati con criteri definiti dal Comune.

Il Gestore si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Utente.

2.1.7. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

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

2.1.8. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (**§Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.966.156
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §2.1.7.

2.1.9. Pronto Intervento

SAT mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare PERICOLO inerenti al servizio, laddove si configurino criticità in tema di sicurezza per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie:

800.078.528

Il numero è gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 – sia da rete fissa che da rete mobile.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

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

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

2.2. Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale, il tutto come indicato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* disponibile sul sito web di Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (<https://www.satservizi.org/comune/albisola-superiore>) e/o presso lo sportello fisico.

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi.

Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;

- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditorie stradali e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia dei parchi presenti sul territorio comunale (escluse le attività di pulizia pre e post sfalcio delle aree verdi) e rimozione di foglie caduche;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti;
- pulizia esterna delle caditoie stradali;
- lavaggio portici,
- raccolta deiezioni animali.

2.2.1. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.* garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

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

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a SAT relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade attraverso le seguenti modalità:

- compilando ed inviando online il modulo sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
- scaricando il modulo dedicato, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>) o disponibile presso lo sportello fisico. Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a SAT tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- al numero di fax: 019.886665

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica a cui inoltrare la risposta;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente (indicato sulla bolletta TARI);
- indirizzo e codice utenza (indicato sulla bolletta TARI).

SAT si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a SAT richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- compilando il modulo on line sul sito web del gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
- all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali Spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- al numero di fax: 019.886665

SAT si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa.