

Comune di Arnasco

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario	3
Parte 1. INFORMAZIONI GENERALI	8
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. Stagionalità dei servizi.....	15
2.1.2. Raccolta porta a porta e di prossimità	15
Modalità di conferimento	15
Frequenze dei servizi.....	18
Consegna delle attrezzature per la raccolta porta a porta	18
Lavaggio e disinfezione dei contenitori per la raccolta di prossimità.....	19
2.1.3. Raccolta stradale del vetro	19
2.1.4. Altre raccolte sul territorio	19
2.1.5. Riparazione delle attrezzature per la raccolta	19
2.1.6. Centro di raccolta.....	20

2.1.7. Servizio di ritiro su chiamata.....	20
2.1.8. Recupero dei servizi	21
2.1.9. Disservizi	21
2.1.10. Pronto Intervento	22
2.2. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	23
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	23
2.3.1. Come presentare un reclamo	23
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	23

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Arnasco, 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 Arnasco 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, lamentate 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 la Provincia di Savona.

La Provincia di Savona, attraverso il proprio piano d'area ha identificato due bacini di affidamento: il bacino di affidamento Capoluogo, coincidente con il territorio della città di Savona, ed il bacino di affidamento provinciale, coincidente con il restante territorio della provincia, con l'esclusione dei comuni di Andora, Testico e Stellanello che sono stati inclusi, in accordo con la provincia di Imperia, nell'area omogenea imperiese.

Nell'attesa del completamento dell'iter di affidamento del servizio da parte dell'Ente di Governo del Bacino di Raccolta Provinciale, ad oggi individuato nella Provincia di Savona, il Comune continua a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente per il proprio territorio.

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	§2.1.7
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art, 32 del TQRIF	§2.1.9 e §2.1.5
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§2.1.3

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§2.1
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	§2.1.10

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 dedicato a tutte le attività previste presso la sede degli uffici in 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 appuntamenti

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

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta per tutte le utenze su tutto il territorio, con l'ausilio di punti di esposizione di prossimità per le utenze situate nei condomini di grandi dimensioni.

I servizi di raccolta sono descritti nell'opuscolo per la raccolta differenziata ovvero nel Calendario della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://satservizi.org/comune/arnasco>) e presso lo sportello fisico.

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;

Non ci sono variazioni in caso di festività, durante le quali il servizio viene svolto come programmato.

2.1.1. Stagionalità dei servizi

I servizi vengono svolti con le stesse modalità e con le stesse frequenze durante l'estate e durante l'inverno.

2.1.2. Raccolta porta a porta e di prossimità

Il servizio porta a porta (o di prossimità) è rivolto a tutte le utenze presenti in tutto il territorio.

Il servizio porta a porta è attivo per le frazioni di rifiuto:

- Organico delle cucine
- Carta e cartone
- Imballaggi in plastica e metalli
- Secco residuo

Per il vetro è attivo un sistema di raccolta a campane stradali.

Modalità di conferimento

Preso visione del calendario, l'utente espone i rifiuti per la raccolta nella giornata evidenziata e nella fascia oraria indicata.

Le attività di raccolta iniziano in orario notturno per terminare entro le ore 18.00 del giorno successivo al giorno di esposizione.

I contenitori ed i sacchi devono essere esposti in prossimità dell'abitazione o dell'esercizio commerciale o nel punto di esposizione condominiale assegnato, 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 l'orario massimo consentito 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. In tal caso l'utente verrà avvisato della non conformità dell'esposizione con l'applicazione di un adesivo sul sacco non ritirato che riporta il motivo del mancato ritiro.

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 o dalla casetta 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 SAT (<https://satservizi.org/comune/arnasco>) e consultare l'opuscolo dedicato al servizio.

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani.

Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni dettagliate di cui sopra.

Raccolta frazione organica:

Esposizione	il materiale va conferito all'interno dei sacchetti compostabili e biodegradabili che una volta pieni devono essere riposti all'interno del mastello/contenitore marrone fornito, nel posto concordato.
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 – piccole patate di piante da interni o da terrazzo - terriccio di vasi – tappi in sughero

Raccolta carta e cartone

Esposizione	il materiale va conferito sfuso all'interno del mastello di colore giallo fornito, esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato. Le grandi scatole di cartone possono essere piegate, e posizionate accanto al contenitore.
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

Raccolta imballaggi in plastica e metallo

Esposizione	il materiale va conferito sfuso all'interno del sacco codificato di colore giallo fornito, esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato.
Tipologia rifiuto	<p>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 – retine per frutta e verdura – sacchetti per la pasta - vaschette dei salumi – vasetti per lo yogurt – vasi per piante – 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>

Raccolta rifiuto secco residuo

Esposizione	il materiale va conferito dentro dei sacchi all'interno del mastello di colore giallo fornito, esposto al di fuori delle pertinenze private, nel posto concordato.
Tipologia rifiuto	In generale tutti i rifiuti che non hanno trovato collocazione nelle frazioni differenziate. P. es carta oleata o plastificata – CD, DVD - cocci di ceramica - giocattoli – indumenti rotti – lampadina ad incandescenza – lettiera sintetica – pannolini - assorbenti - rasoi - sacchetti per aspirapolvere – spugnette sintetiche – posate in plastica

	usa e getta - oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
--	--

Frequenze dei servizi

Frequenze settimanali delle raccolte

Rifiuto	frequenza
Organico delle cucine	2
Carta e cartone	1
Imballaggi di plastica e metalli	1
Secco residuo	1

Consegna delle attrezzature per la raccolta porta a porta

SAT consegna agli Utenti un KIT contenente i sacchi e le attrezzature necessarie alla corretta differenziazione del rifiuto sulla base del vigente regolamento comunale.

All'avvio del servizio verrà consegnato un KIT iniziale composto da:

- Mastello individuale giallo dotato di codice identificativo da utilizzare per la raccolta del secco residuo, della carta e degli imballaggi in plastica
- Mastello individuale marrone dotato di codice identificativo e sotto livello per il rifiuto organico

Annualmente viene distribuito un rotolo di sacchi gialli codificati per la raccolta degli imballaggi in plastica e metallo.

Gli utenti possono recarsi presso lo sportello fisico dedicato al ritiro della dotazione durante i periodi di apertura o utilizzare lo sportello online o il numero verde per richiedere la consegna del KIT

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 sia necessario alcun sopralluogo.

Lavaggio e disinfezione dei contenitori per la raccolta di prossimità

la cura dei mastelli/contenitori individuali è affidata alle utenze che li utilizzano.

2.1.3. Raccolta stradale del vetro

Su tutto il territorio la raccolta del vetro viene effettuata attraverso i contenitori di colore azzurro dislocati sul territorio.

Gli utenti devono conferire i rifiuti di vetro sfusi nei contenitori senza vincoli di giornata, rispettando l'orario di conferimento dalle ore 07.00 alle ore 22.30 per limitare il disturbo della quiete negli orari notturni.

Sono presenti sul territorio Campane dedicate alla raccolta del vetro e la loro dislocazione è rappresentata sul sito web di SAT all'indirizzo <https://satservizi.org/comune/arnasco>

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, SAT effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto assieme agli uffici comunali e ne comunica l'esito all'Utente, entro 30 giorni dalla richiesta.

2.1.4. Altre raccolte sul territorio

SAT ha posizionato 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
- Cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti usati
- Contenitori per la raccolta dell'olio alimentare esausto (di frittura)
- contenitori rossi per la raccolta di pannolini e pannolini (servizio attivabile su richiesta contattando il numero verde per informazioni)

Informazioni su questi servizi: <https://www.satservizi.org/comune/arnasco>

2.1.5. 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 sopralluogo.

A risoluzione di danni che pregiudichino il conferimento, SAT si impegna ad intervenire in 48/72 ore dalla segnalazione.

2.1.6. Centro di raccolta

Gli utenti possono conferire i propri rifiuti presso il Centro di Raccolta comunale di Albenga – ex Caserma Aldo Turinetto, Strada Statale 582.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta comunale e comunque reperibili sul sito web di SAT (<https://www.satservizi.org/comune/arnasco>) o richiedibili tramite numero verde.

L'accesso al Centro è consentito all'intestatario della tassa rifiuti che dovrà 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

Le attività commerciali possono accedere al centro di raccolta esclusivamente 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 sito SAT <https://www.satservizi.org/comune/arnasco>

2.1.7. Servizio di ritiro su chiamata

SAT, su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

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

Servizio di ritiro ingombranti

Frequenza	Servizio su prenotazione, gratuito, limitato a 12 ritiri annuali ed al conferimento di 1 pezzo grande o 3 pezzi di medie dimensioni 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

L'Utente può prenotare il servizio:

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

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

2.1.8. 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, SAT 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.

2.1.9. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§2.1.2), 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.

SAT 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.

2.1.10. Pronto Intervento

SAT mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

800.078.528

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

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.

SAT 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.

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §0.

2.2. Spazzamento e lavaggio delle strade

SAT non effettua servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

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@sat SERVIZI.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.