

Carta dei servizi - Comune di Decimomannu

San Germano S.p.A.

---



**Carta della Qualità del servizio**  
**di gestione integrata dei rifiuti urbani**

sangermano



## **SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>5</b>
<b>2.1</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>GESTORI DEL SERVIZIO E TERRITORIO SERVITO</b>	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b>PRESENTAZIONE DEL GESTORE</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>SCHEMA REGOLATORIO</b>	<b>9</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPI</b>	<b>10</b>
<b>6</b>	<b>I SERVIZI EROGATI DAL GESTORE SAN GERMANO</b>	<b>11</b>
<b>6.1</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA SAN GERMANO</b>	<b>12</b>
6.1.1	PERIMETRO DELLA GESTIONE/AFFIDAMENTO E SERVIZI FORNITI	12
<b>6.2</b>	<b>SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE</b>	<b>13</b>
<b>6.3</b>	<b>CENTRI DI RACCOLTA (CDR)</b>	<b>13</b>
<b>6.4</b>	<b>SERVIZI DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE</b>	<b>15</b>
6.4.1	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO COMBINATO	16
6.4.2	SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI	16
6.4.3	PULIZIA MERCATI E MANIFESTAZIONI	17
6.4.4	SERVIZIO DI RACCOLTA A CHIAMATA	17
<b>6.5</b>	<b>RACCOLTA DEI RIFIUTI PRESSO LE GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE</b>	<b>17</b>
<b>6.6</b>	<b>RITIRO A DOMICILIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI</b>	<b>17</b>
<b>6.7</b>	<b>SAN GERMANO E IL RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>18</b>
6.7.1	SERVIZIO TELEFONICO	18
<b>6.8</b>	<b>TRASPARENZA</b>	<b>18</b>
<b>6.9</b>	<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA</b>	<b>19</b>
<b>7</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO</b>	<b>20</b>



## 1 Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari che guidano il Gestore nella conduzione dei servizi di igiene urbana nell'ambito del territorio piemontese, lombardo, sardo ed emiliano.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Pertanto, sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

Questa Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che il raggruppamento gestore della qualità tecnica si impegna a offrire ai cittadini.

È un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

Questo documento è uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini ed è anche una finestra di dialogo fra l'Amministrazione Pubblica, il gestore dei Servizi e la comunità servita.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente "Carta") è il documento attraverso cui San Germano e l'Amministrazione Comunale, in qualità di erogatori del servizio integrato, sanciscono il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, che intende migliorare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati dalla Carta stessa e dai Regolamenti comunali.

## 2 Riferimenti normativi

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è il documento attraverso il quale il Comune ed i soggetti Gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni assunti per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con il soggetto pubblico di regolazione dello stesso. La Carta della Qualità del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestore nell'erogazione gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che i Gestori si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra i Gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione e informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i Gestori si impegnano a rispettare:

- il contratto stipulato tra il Comune e il Gestore, che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il Capitolato del servizio di gestione rifiuti e i suoi allegati, in cui sono indicate le modalità operative, gli standard di servizio, le modalità di controllo

La presente Carta della qualità del Servizio, si completa nel regolare i rapporti con il cittadino – utente ed i comportamenti di quest'ultimo, con quanto previsto dai vigenti regolamenti comunali in materia di servizi di igiene urbana.

### 2.1 Validità della Carta

La presente Carta della Qualità del Servizio, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'Ente Territorialmente Competente, ha validità pari a quella del contratto per la gestione del servizio di igiene urbana o nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, ed è soggetta a revisione almeno triennale. Annualmente potranno esserne verificati e revisionati i contenuti e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente Territorialmente Competente, dai Gestori e dall'utenza. La Carta approvata sarà resa disponibile presso gli uffici comunali ed attraverso i canali internet istituzionali predisposti dal Comune di Decimomannu. Eventuali modifiche richieste dai Gestori saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'Ente Territorialmente Competente; le modifiche saranno valutate ed approvate da quest'ultimo. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e

dalle capacità del Gestore, di carattere straordinario e imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell’Autorità pubblica indipendenti da colpa del Gestore, calamità naturali, ecc.).

### 3 Gestori del servizio e territorio servito

I servizi di gestione dei rifiuti urbani nel Comune vengono svolti dai seguenti soggetti:

- Raccolta e trasporto: San Germano S.p.A.
- Spazzamento e Lavaggio Strade: San Germano S.p.A.
- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: Amministrazione Comunale

Il territorio nel quale i suddetti servizi vengono erogati è la totalità del territorio comunale.

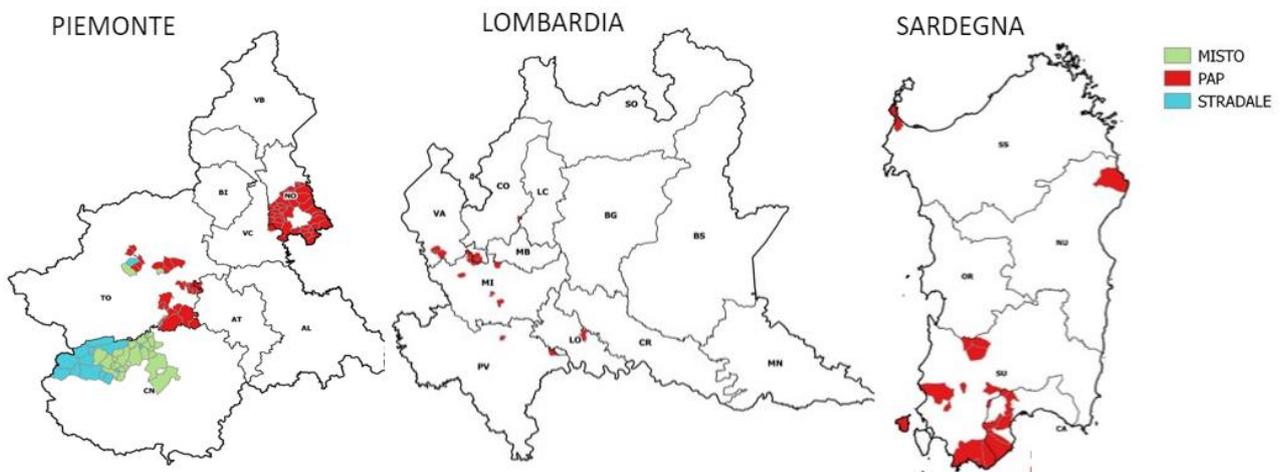
#### 3.1 Presentazione del Gestore

##### SAN GERMANO

San Germano S.p.A. è la società del Gruppo Iren che opera direttamente sul territorio piemontese, lombardo, sardo ed emiliano e svolge attività di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi.

San Germano gestisce anche il servizio di igiene urbana, che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine, nonché lo sgombero della neve nella stagione invernale, con modalità differenti nei diversi territori. I servizi svolti sono rivolti alle istituzioni, agli enti, alle associazioni e alle piccole e grandi aziende che insistono su diversi siti produttivi.

La Società San Germano svolge servizi di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e gestione Centri di Raccolta in 5 regioni: Piemonte, Lombardia, Sardegna, Emilia Romagna e Liguria.



A gennaio 2019 il Gruppo Iren ha finalizzato l'acquisizione della società San Germano, incrementando così la crescita nel settore ambiente e nel campo dei servizi ambientali, sia per quanto riguarda l'assetto impiantistico, sia per quanto riguarda il servizio di raccolta rifiuti.

L'operazione ha permesso, da un lato, di confermare il trend di crescita del Gruppo nel settore Ambientale sia con riferimento ai Servizi di Igiene Urbana che alle strutture impiantistiche, dall'altro alla Società di poter attingere ad un patrimonio di esperienza, competenze tecniche e a strumenti di gestione propri delle "grandi aziende".

Il percorso di integrazione è in corso e vedrà sviluppare, nei prossimi anni, una serie di sinergie che contribuiranno ad efficientare i servizi e la loro organizzazione/gestione.

Il consolidamento nel Gruppo Iren ha altresì permesso al personale impiegato di potersi confrontare con esperienze e competenze trasversali maturate nello stesso settore, ma in altri contesti, permettendo così di avviare un processo di crescita e di "job enrichment" sicuramente stimolante.

Questa stessa "Carta dei Servizi" è il prodotto di un lavoro condotto a più mani all'interno delle varie società del Gruppo Iren che operano nel settore, sia in qualità di concessionari che di società operative, e condensa pertanto le esperienze ed i contributi di chi da anni opera a fianco delle Amministrazioni Comunali, si interfaccia con le Autorità d'Ambito e con l'Autorità di Regolazione, oltre che con gli utenti ai quali eroga quotidianamente servizi.

### **San Germano S.p.A. - L'Azienda in cifre:**

- Ricavi: circa 69 M€
- Personale: n. 855 dipendenti
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 386.000
- Numero di comuni gestiti: oltre 100
- Numero di abitanti serviti: circa 700.000

L'ambito gestito da San Germano si configura come **uno degli ambiti più vasti a livello nazionale gestito dal Gruppo Iren.**

Il territorio gestito è caratterizzato da notevoli differenze sia come conformazione territoriale, sia come predisposizione al turismo, entrambi fattori che condizionano notevolmente la progettazione dei servizi e lo svolgimento degli stessi.

**Qualità e Sicurezza San Germano S.p.A.**

L'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l'efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gestore ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest'ottica, ha fatto sì che la società sia tra le aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

- **ISO 9001:2015**
- **ISO 14001:2015**
- **ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)**



Inoltre, San Germano S.p.A. ha conseguito la nuova certificazione **SA8000**, prima norma sulla responsabilità sociale riconosciuta a livello mondiale, applicabile su base volontaria a tutte le aziende (pubbliche e private), indipendentemente dalle dimensioni, settore di attività e paese. L'obiettivo della SA8000 è quello di ottenere un vantaggio competitivo attraverso il miglioramento delle condizioni di lavoro, dimostrando la piena trasparenza a tutti gli stakeholders in merito alle condizioni di lavoro, di sicurezza e la remunerazione del personale.



Il Gestore mette a disposizione degli utenti le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito:

<https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html>

### Iscrizione White List

L'azienda è iscritta dal 2015 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la White List. L'esperienza di San Germano, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, e dalla gestione stagionale della forza lavoro, si è consolidata nel tempo e in diversi territori. Inizialmente in alcuni territori Piemontesi, per trovare uno sbocco forte e identitario sul territorio nazionale, soprattutto nell'Area Nord-Ovest e Sardegna.

## 4 Schema Regulatorio

### COMPILAZIONE IN CAPO ALL'ETC

## 5 Principi

Di seguito si riportano i principi ai quali si ispirano i gestori nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.
- **Cortesìa e Privacy** il Gestore si impegna a instaurare con i propri cittadini-utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, per rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei

diritti e dell'adempimento degli obblighi. Il personale adotterà, quindi, comportamenti, modi e linguaggi tali da raggiungere questo scopo. Il Gestore si impegna inoltre a rendere accessibile all'utenza la modulistica relativa alle pratiche comuni o a richieste particolari, a reclami, a segnalazioni. Sarà cura di San Germano che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare dalla legge sulla privacy (d.lgs 196/2003), consentendo l'esercizio dei diritti previsti dall'art.7 del medesimo decreto. Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei clienti/utenti/cittadini ed alla tutela dell'ambiente e di altri fattori rilevanti, quali la sicurezza dei lavoratori, di terzi e del servizio, l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi.

## 6 I servizi erogati dal gestore San Germano

Il Gestore effettua principalmente i servizi inerenti alla raccolta dei Rifiuti Urbani (RU) ed ai servizi di spazzamento e pulizia delle strade.

San Germano effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti ricorrendo a diverse metodologie, convenute di concerto con le Amministrazioni comunali e/o previste dai capitoli d'appalto, nell'ambito della progettazione dei servizi. Schematicamente le raccolte avvengono tramite due modelli di servizio:

- stradale mediante l'impiego di cassonetti/contenitori/campane, eventualmente ad accesso controllato, di diversa capacità, conformazione e materiale;
- domiciliare mediante l'impiego di sacchi a perdere/mastelli.

La volumetria e il numero dei contenitori e la loro frequenza di svuotamento è proporzionale alla popolazione servita e quindi al livello di riempimento degli stessi, oltre che alle richieste specifiche delle Amministrazioni Comunali. La progettazione dei servizi e la collocazione dei contenitori sono finalizzate a garantire la recettività degli stessi da parte dell'utenza; il posizionamento degli stessi è definito nel rispetto dei regolamenti della Polizia Municipale e del Contratto di Servizio. Nel caso di servizi di raccolta di tipo domiciliare il tipo di mastello, di sacco, il calendario delle esposizioni e degli orari sono definiti con le singole Amministrazioni e regolate da specifiche ordinanze.

San Germano garantisce, in condizioni ordinarie, che la raccolta dei rifiuti prevista nel programma giornaliero sia svolta regolarmente nell'arco della giornata. La mancata effettuazione del servizio nei termini temporali previsti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata.
- Lavori stradali d'emergenza o inaccessibilità per eventi accidentali.
- Condizioni meteorologiche avverse.
- Sospensione del lavoro per motivi sindacali.

- Mancata esposizione del rifiuto nella fascia d'orario prevista.

In generale i servizi raccolta, spazzamento, lavaggio strade e contenitori possono essere sospesi solo per cause di forza maggiore di cui il Gestore non sia responsabile.

## 6.1 Descrizione dei servizi forniti da San Germano

### 6.1.1 Perimetro della gestione/affidamento e servizi forniti

La Società San Germano S.p.A. svolge per il Comune di Decimomannu i servizi di raccolta e trasporto rifiuti nell'ambito dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti.

L'esperienza di San Germano nella gestione dei rifiuti, la collaborazione con le amministrazioni locali e il coinvolgimento degli utenti hanno permesso negli anni di raggiungere elevati standard di esecuzione dei servizi e ottimi risultati in termini di percentuali di raccolta differenziata, riduzione del rifiuto indifferenziato e soddisfazione degli utenti.

Nel territorio comunale il modello di raccolta prevede la raccolta domiciliare per le frazioni di indifferenziato, organico, carta/cartone, vetro/barattolame e per le frazioni di plastica. Il sistema di raccolta, in relazione alla dotazione attribuita all'utente, si può definire familiare per l'indifferenziato mentre per le restanti frazioni condominiale/familiare a seconda del numero di utenze e della tipologia di area.

Tipologia di servizio	Abitanti
PAP	8.336
<b>Totale complessivo</b>	<b>8.336</b>

Nel Comune di Decimomannu, San Germano gestisce 1 CDR di seguito si riporta l'elenco e la relativa localizzazione, gli orari di apertura verranno descritti nel dettaglio dal singolo Comune.

Comune e località	Indirizzo
Decimomannu	Via delle Aie snc

Il Gestore mette a disposizione del cittadino sezione dedicata del sito internet in cui è possibile recepire le informazioni relative ai servizi di raccolta e spazzamento.

[Raccolta rifiuti – Servizi \(irenambiente.it\)](http://irenambiente.it)

Nella sezione del sito l'utente avrà a disposizione per ciascuna tipologia di rifiuto:

- Orari di esposizione previsti;
- Range orario in cui è prevista l'esecuzione del servizio;
- Tipo di raccolta e modalità di gestione.

## 6.2 Servizio di raccolta domiciliare

Il sistema di raccolta porta a porta è un servizio che raggiunge l'utente presso il domicilio nel quale esso risiede o svolge la propria attività. Tale modalità prevede l'utilizzo di contenitori familiari o condominiali in base alla tipologia di rifiuto, di utenza ed al numero di utenze da servire. I contenitori in dotazione degli utenti devono essere esposti, secondo la calendarizzazione stabilita, nei pressi dell'abitazione o del condominio, su suolo pubblico e in luogo accessibile ai mezzi adibiti alla raccolta. Gli addetti al servizio provvedono a svuotare i contenitori dopo averne verificato il contenuto e ricollocarli nel punto in cui sono stati prelevati.

## 6.3 Centri di Raccolta (CDR)

A completamento e supporto delle attività di raccolta stradale e domiciliare, vengono gestiti i Centri di Raccolta, al fine di dare la possibilità di conferimento di tutte le restanti frazioni di rifiuto definite dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm. ii.

L'organizzazione dei Centri di raccolta prevede il raggruppamento dei rifiuti per flussi omogenei al fine di essere successivamente trasferiti agli impianti di destinazione.

Il ritiro dei rifiuti conferiti dagli utenti viene svolto secondo una programmazione prestabilita e con un servizio a chiamata.

La struttura adibita a Centro di raccolta sarà costituita da aree presidiate ed allestite secondo quanto definito dal D.M 8 aprile 2008 e ss.mm. ii., l'addetto impiegato per la sorveglianza provvede a:

- regolare apertura e chiusura del CdR secondo gli orari stabiliti ed al controllo della struttura;
- sovrintendere l'accesso dei mezzi che effettuano il prelievo dei rifiuti al CdR, garantendo il rispetto delle procedure d'ingresso e d'uscita definite per ogni CdR;
- mantenere pulita ed ordinata l'area del CdR, comprese le aree prospicienti l'ingresso e quelle perimetrali esterne, avvalendosi delle attrezzature in dotazione al personale addetto alla gestione del CdR;

- garantire adeguata viabilità all'interno del CdR, rimuovendo eventuali depositi presenti fuori dagli appositi contenitori, setti, ecc., allo scopo di assicurare ed agevolare gli spostamenti dei mezzi dei cittadini in massima sicurezza;
- in caso si verifichi la presenza di rifiuti abusivi abbandonati all'esterno del CdR, per piccole quantità di rifiuti, l'operatore è tenuto a ritirarli e posizionarli all'interno del CdR nell'apposito setto/contenitore;
- in caso di grandi quantitativi o di rifiuti con caratteristiche tali da non poter essere rimossi dall'addetto e non compatibili con i rifiuti accettati all'interno del CdR, l'operatore provvede ad informare tempestivamente il referente tecnico che si occuperà della rimozione/smaltimento;
- segnalare la necessità di ripristino, in caso di danneggiamenti, della cartellonistica interna ed esterna;
- provvedere alla gestione delle emergenze.

Gran parte dei centri di raccolta sono dotati di un sistema di informatizzazione, a cui potrà essere affiancato ad un sistema premiante che consente agli utenti intestatari del contratto di Igiene Urbana di accumulare punti, attraverso il conferimento ed ottenere uno sconto sulla tassa dei rifiuti. Tra le altre attività connesse alla gestione del CdR vi sono:

- accoglienza ed accettazione dell'utenza all'ingresso con verifica e rilevazione dei dati ad essa relativi e registrazione dei rifiuti in ingresso tramite sistema informatizzato se presente o tramite compilazione della scheda cartacea;
- verifica/firma di altra documentazione prevista per i rifiuti in ingresso
- illustrazione delle regole per la registrazione delle utenze, delle modalità di accesso al CdR e del corretto conferimento "differenziato" delle varie tipologie di rifiuto nelle apposite aree;
- illustrazione del sistema premiante (ove attivo), che consentirà di premiare le utenze più virtuose.

L'addetto inoltre provvede ad effettuare la gestione ed il controllo dei conferimenti, in particolare a:

- garantire che i rifiuti conferiti al CdR, a seguito di un esame visivo, siano collocati in aree distinte o in specifici contenitori, in funzione delle caratteristiche merceologiche e della pericolosità,
- garantire all'interno dell'area il corretto deposito dei rifiuti secondo le prescrizioni dei regolamenti, delle procedure e delle istruzioni operative di gestione. Il ritiro delle varie tipologie verrà effettuato compatibilmente con la capacità di ricezione della struttura al momento del conferimento;
- assistere operativamente gli utenti durante le operazioni di conferimento, qualora richiesto dagli stessi o quando se ne riscontri la reale necessità. In particolare per quanto riguarda la movimentazione di olii minerali o vegetali, RAEE e batterie gli addetti si faranno carico del

conferimento in condizioni di sicurezza (evitando sversamenti di liquidi o danneggiamenti dei componenti) nel setto/contenitore di pertinenza;

- garantire che, durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti nonché di prelievo da parte degli operatori logistici incaricati dai sistemi collettivi, la movimentazione all'interno del CdR avvenga senza rischi di rottura di specifiche componenti dei RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ecc.) adottando gli accorgimenti previsti dalla norma;
- coadiuvare e controllare il ritiro/svuotamento dei contenitori/setti assicurandosi che tali operazioni avvengano nel rispetto delle procedure di sicurezza, evitando danneggiamenti, sversamenti o spargimenti di rifiuti;
- garantire il primo “pronto intervento” in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi
- assicurare il rispetto delle procedure di controllo qualità e sicurezza durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti, evitando in particolare l’accesso degli utenti alle aree ove è in atto il prelievo di rifiuti da parte dei mezzi di raccolta e/o prevedendo la chiusura temporanea del CdR.)
  - monitorare lo stato di accumulo dei rifiuti e comunicare al Referente tecnico la necessità di provvedere al ritiro a seguito del raggiungimento dei volumi massimi di stoccaggio dei rifiuti predefiniti nelle seguenti casistiche:
    - mancata esecuzione del servizio;
    - materiale non ritirato completamente;
    - riempimento del setto/contenitore in anticipo rispetto al programma;
    - sinistri/danni arrecati alla struttura causati dagli operatori addetti al ritiro dei materiali.
- verificare che il carico dei rifiuti sia eseguito esclusivamente da trasportatori autorizzati, confrontando targhe e mezzi con l’elenco disponibile presso il CdR.

#### 6.4 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento periodico e programmato viene svolto secondo la pianificazione definita e concordata con l’Amministrazione Comunale, su strade e aree pubbliche, purché aperte permanentemente al pubblico transito senza alcuna limitazione in ordine al numero o al fine per cui sia consentito l’ingresso.

I principali servizi di spazzamento erogati sono di seguito riportati:

- a) spazzamento combinato
- b) la raccolta foglie
- c) la pulizia e lavaggio dei portici soggetti permanentemente ad uso pubblico, di vicoli, strade, piazze, scalinate e sottopassi;

- d) la pulizia, su chiamata da parte delle competenti autorità, delle carreggiate a seguito di incidenti stradali o perdite del carico da parte di veicoli, fatto salvo il recupero delle spese sostenute, a carico dei responsabili dell'incidente;
- e) la pulizia delle aree mercatali

Lo spazzamento si configura come un servizio pubblico essenziale, costituisce un'attività di pubblico interesse finalizzata ad assicurare un'elevata protezione ambientale ed espletati nel rispetto della normativa di legge.

Le modalità ordinarie di svolgimento del servizio di spazzamento, comprese eventuali articolazioni delle frequenze di prestazione del servizio, sono concordate con l'Amministrazione Comunale tenendo conto della viabilità, della tipologia e densità abitativa, della presenza o meno di alberature, del flusso automobilistico, dell'entità della presenza turistica, di specifiche esigenze determinate da eventi naturali o condizioni meteoriche e delle tecnologie adottate per ogni singolo settore.

Durante l'espletamento del servizio gli addetti pongono particolare cura a non creare intralci al traffico e utilizzano tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

#### **6.4.1 Servizio di spazzamento combinato**

Lo spazzamento combinato è una tipologia di intervento che prevede l'utilizzo simultaneo di spazzamento manuale e meccanizzato; lo scopo di integrare i due sistemi è quello di rendere più efficiente, in termini di qualità e quantità, il risultato della pulizia di strade e marciapiedi.

Si adegua facilmente a differenti contesti, gli addetti allo spazzamento manuale sono dotati di soffiatori elettrici silenziosi ad elevato rendimento, dove un potente getto d'aria sposta convoglia il materiale da spazzare verso la spazzatrice.

#### **6.4.2 Svuotamento cestini stradali**

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini portarifiuti posti in aree pubbliche, compresa la loro pulizia periodica, l'asporto e il conferimento dei rifiuti raccolti dai cestini stessi e la sostituzione dei sacchetti, nonché la pulizia a terra delle aree.

Il servizio viene di norma eseguito congiuntamente con il percorso di spazzamento manuale, in occasione di manifestazioni particolari è effettuato prima, durante e al termine della stessa.

### 6.4.3 Pulizia mercati e manifestazioni

Nei luoghi in cui regolarmente vengono svolti i mercati locali è programmata, al termine delle attività di vendita, la pulizia delle piazze, vie e aree mediante spazzamento manuale e/o meccanico e raccolti i rifiuti mediante motocarri e/o autocompattatori.

Il servizio viene effettuato sia nel caso di mercati rionali a frequenza fissa che in occasione di manifestazioni più importanti, quali fiere o eventi particolari.

### 6.4.4 Servizio di raccolta a chiamata

La modalità di raccolta “a chiamata” si configura come un servizio di raccolta domiciliare su richiesta dell’utenza privo di una frequenza calendarizzata ed integrativo rispetto alle altre modalità attivate (domiciliare, stradale e centri di raccolta).

Rientrano in questa tipologia di raccolta il ritiro degli ingombranti presso il domicilio.

## 6.5 Raccolta dei rifiuti presso le grandi utenze non domestiche

Il servizio consiste nella fornitura di contenitori di grande volumetria come cassoni scarrabili, compattatori elettrici, vasche stazionarie ad utenze non domestiche grandi produttrici di rifiuti urbani.

## 6.6 Ritiro a domicilio dei Rifiuti Ingombranti

È possibile richiedere il servizio gratuito di ritiro ingombranti a domicilio chiamando il Numero Verde 800.301.088 negli orari di apertura, per concordare giornata e orario del ritiro.

Ciascuna utenza domestica dovrà comunicare la richiesta di intervento, specificando tipo, numero dei pezzi e domicilio in modo che gli operatori possano organizzare il ritiro per tipologia omogenea di materiale e minimizzare le operazioni di cernita e movimentazione dello stesso.

Durante l’effettuazione del servizio gli operatori controlleranno che l’utente abbia esposto i pezzi dichiarati in sede di prenotazione. Il ritiro sarà effettuato direttamente nei pressi dell’abitazione dell’utente su appuntamento, al fine di evitare ritiri da utenze non autorizzate.

Le utenze domestiche (private abitazioni) hanno la possibilità di farsi ritirare un massimo di 3 pezzi dettagliando la tipologia di rifiuti che intendono smaltire: l’elenco deve essere preciso sia nella stima delle quantità che della tipologia. Il ritiro verrà effettuato il lunedì solo previa prenotazione.

## 6.7 San Germano e il rapporto con gli utenti

### 6.7.1 Servizio telefonico

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, presentare dei reclami, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature.

- Il numero verde totalmente gratuito del gestore della raccolta e trasporto è il seguente 800 301 088 ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00.

## 6.8 Trasparenza

San Germano, ai sensi della delibera 444/2019 e s.m.i., mette a disposizione del cittadino un sito web di cui, attraverso il quale si impegna a fornire ai cittadini un'informazione completa riguardo tutte le fasi che caratterizzano il servizio e le modalità della sua erogazione utilizzando strumenti che possano garantire la completa accessibilità dei dati.

## 6.9 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti: da parte del Gestore, mediante i sistemi interni di controllo della qualità; da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale; da parte del Comune, tramite la gestione delle segnalazioni ed eventuali indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Di seguito viene riportata la tabella che contiene l'indicazione degli standard di qualità dei Gestori ai sensi del TQRIF (Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani), in considerazione dello schema regolatorio previsto dall'Ente Territorialmente Competente, Schema 1, di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale **XXXXXX**.

Standard	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

## 7 Validità della Carta del servizio

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

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

## Glossario

**ARERA** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**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;

**Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità di Ambito (art. 5 del TQRIF)

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

**cessazione del servizio** 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;

**Compostaggio domestico** - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino

**contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**data di invio** è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

**data di ricevimento** è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**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;

**gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**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;

**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;

**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 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 o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** 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 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);

**tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

**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, allegato 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.