CITTÀ
DI OLEVANO
ROMANO

ambiente energia territorio S.p.A.

CARTA DELLA QUALITÀ

DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

Sommario

1. Informazioni generali

1.1 La carta dei servizi

La Carta dei Servizi è il documento che individua i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienzaed economicità.

La Carta:

- rappresenta l'impegno che l'Azienda e il Comune assumono nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi agarantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa
- intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".

Nella Carta, il cittadino può trovare informazioni chiare sulla modalità di erogazione e gli standarddi qualità dei servizi; sui propri diritti e le modalitàdi tutela; nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per comprendere il funzionamento del sistema aziendale.

L'utente ha quindi l'opportunità di interagire conl'Azienda, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA - Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, ingombranti e differenziati;

L'attività di determinazione delle tariffe e rapporto con gli utenti in merito alle problematiche connesse è competenza del Comune di Olevano Romano e il gestore della raccolta e trasporto, dello spazzamentoe del lavaggio delle strade e dei Centri di Raccolta è Ambiente, Energia e Territorio spa.

Ambiente, Energia e Territorio spa, in qualità di gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade, nel rispetto

dell'art. 5 della Deliberazione 15/2022 di Arera, ha redatto la carta della qualità in re lazione ai servizi di propria competenza.

1.2 Principali riferimenti normativi

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguentinormative:

- Decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 in materia di servizi pubblici
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento 'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito nella legge 11 luglio 1995, n. 273 che dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici
- Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità" **che** attribuisce ad ARERA il compito di controllare che i gestori di servizi pubblici adottino una Carta di servizio pubblico con indicazione di standard deisingoli servizi
- D.lgs. 30 luglio 1999, n. 286 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monito-raggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e deirisultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15marzo 1997, n. 59*" che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurarela tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
- D.lgs. 20 dicembre 2009, n. 198 "Attuazione dell'art. 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici". Prevede che i titolari di interessi giuridicamente rilevanti ed omogenei per una pluralità di utenti e consumatori possono agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni pubbliche e dei concessionari di servizi pubblici in caso di danni derivanti dalla violazione degli obblighi contenuti nelle carte di servizi ovvero dalla violazione di standard qualitativi
- D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1 impone ai gestori di servizi pubblici di pubblicare "la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici"
- Deliberazione del Consiglio Regionale n. 4 del 5 agosto 2020 che ha approvato il nuovo Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti della Regione Lazio 2019-2025. Nel Piano Regionale di Gestione dei Rifiuti (PRGR) vengono individuati 5 Ambiti territoriali ottimali (ATO) per la gestione dei rifiuti urbani, coincidenti con i territori della Città metropolitana di Roma Capitale e delle Province. Il Piano stabilisce che all'interno dei 5 ATO così definiti si debbano: organizzare i servizi

di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati; garantire l'autosufficienza degli impianti di selezione dei rifiuti urbani indifferenziati (TMB); garantire l'autosufficienza degli impianti di smaltimento di rifiuti urbani (discariche).

- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
- del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
- TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

1.3 Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La presente Carta dei servizi è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
Ai sensi del TQRIF Ambiente Energia e Territorio si è posizionata nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio. Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati al paragrafo 7 della presente Carta dei servizi.

1.4 Dove trovare la Carta dei Servizi

La Carta dei servizi è a disposizione di tutti gli utenti ai link: www.comune.olevanoromano.rm.it e **www.aet-spa.com**. La carta dei servizi ha validità dal 01 gennaio 2023 ed è soggetta a revisione periodica in relazione alle novità normative modifiche nello svolgimento dei servizi o adozione di ulteriori standard qualitativi da parte del Gestore e dell'Ente territorialmente competente.

2. Identità A.E.T.

2.1 Missione e numeri chiave

Ambiente Energia e Territorio – A.E.T. – opera nel campo della gestione ed erogazione in modalità integrata dei **servizi di igiene del suolo, di raccolta ed avvio allo smaltimento rifiuti** per un bacino di utenza di 206.064 abitanti. È una società per azioni a totale partecipazione pubblica con sede a Ciampino (Roma), costituita il 1° maggio 2010 in seguito alla scissione dall'Azienda Servizi Pubblici S.p.A. (Asp Spa).
A.E.T., operativa nell'area sud-est della Provincia di Roma e di Frosinone, mette in campo specifiche azioni e comportamenti volti a soddisfare i bisogni e le attese dei diversi interlocutori sociali, mantenendo una collaborazione attiva e responsabile con

le autonomie locali.
Il percorso di crescita e il continuo rinnovamento hanno consentito di strutturare negli anni una Società solida e stabile, che ha saputo affrontare con dinamismo novità importanti per lo svolgimento delle sue attività e che si prepara a nuove sfide e nuovi cambiamenti. Una Società che ambisce a rappresentare il soggetto cardine, per il territorio, di un sistema di raccolta e gestione di materie prime innovativo teso a realizzare e sostenere un'economia locale circolare.
Sia nell'attività di progettazione che di gestione dei servizi, il punto di forza dell'azienda è saper offrire soluzioni collaudate e "su misura" per ogni territorio, grazie alla decennale esperienza maturata sul campo.
A.E.T. gestisce la raccolta e il trasporto dei rifiuti, assicurando il pieno rispetto degli standard ambientali e la tutela della qualità della vita con un servizio personalizzato, rapido ed efficiente. L'Azienda si impegna ad adottare un approccio sostenibile dal punto di vista economico, finanziario, sociale ed ambientale, per essere una Società efficiente e al servizio dei cittadini, investendo sullo sviluppo di nuove competenze.
AMBI.EN.TE. S.p.A. è iscritta presso la Sezione Regionale del Lazio dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali alle seguenti categorie 1 A, 4 C, 5 E, 8 D ed è in possesso delle autorizzazioni al trasporto conto proprio e conto terzi.
I Comuni serviti da AET sono[1]:

Comuni	Abitanti
ANZIO	58.247
CASAPE	642
CASTEL S. PIETRO ROMANO	841
CAVE	10.723
CIAMPINO	38.589
COLONNA	4.217
GALLICANO NEL LAZIO	6.412
OLEVANO ROMANO	6.405
PALESTRINA	21.949
POLI	2.244
SAN CESAREO	15.881
SAN VITO ROMANO	3.086
SERRONE	2.983
VALMONTONE	15.652
ZAGAROLO	18.193

A.E.T.

[1] ISTAT 1/1/2022

15 Comuni serviti	**206.064** **abitanti**il bacino di utenza	**417** dipendenti
60.719 **tonnellate** totale raccolta differenziata nel 2022	**63,49 %** percentuale raccolta differenziatasul totale deirifiuti urbani	**34.919** **tonnellate** rifiuti urbani indifferenziati nel 2022

Comune di Olevano Romano

6.405 Abitanti	**26,12** Superficie in km2	**2.266** **tonnellate** Rifiuti raccolti	**66%** Raccolta differenziata (dato 2022)

2.2 Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi oggetto della presente Carta, A.E.T. si occupa delle seguenti attività:

- raccolta differenziata porta a porta
- raccolta ingombranti
- pulizia strade
- rimozione rifiuti abbandonati
- pulizia mercati, servizi per manifestazioni ed eventi pubblici

2.3 Certificazioni e sistemi di gestione

AET adotta processi aziendali impostati sui principi della qualità e della massima trasparenza nei confronti del mondo esterno e applica sistemi di gestione per la qualità e l'ambiente. Questi sistemi hanno determinato un diverso approccio nella gestione dei processi aziendali, in modo da rispettare non solo gli obblighi giuridici ma investendo sempre di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le diverse realtà territoriali

EN ISO 9001:2015	Sistema Gestione per la Qualità
EN ISO 14001:2015	Sistema di Gestione Ambientale
EN ISO 45001	Sistema di Gestione Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro
Modello Organizzativo 231/01	D.lgs.231/01
Sistema di Prevenzione Reati Corruttivi	L.190/12
Sistema della Trasparenza	D.lgs. 33/13 e D.lgs. 97/2016
Sistema di Prevenzione Sicurezza e Salute 1.d.l.	D.lgs. 81/08
Sistema per il Trattamento Dei Dati Personali	GDPR 2016/679

3. Comune di Olevano Romano

Sede e sportello Comunale	Via del Municipio, 1 – Olevano Romano
Numero gestore	0695600239 gestore tariffe 0695600218 gestore servizio

Centralino	06956001
E-mail	settore_tecnico@comune.olevanoromano.rm.it settore_entrate@comune.olevanoromano.rm.it
PEC	protocollo@pec.comune.olevanoromano.rm.it
Sito web	www.comune.olevanoromano.rm.it
Trasparenza rifiuti	https://olevanoromano.halleyweb.it/c058073/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO TECNICO	
	9.00 - 12.00 (su prenotazione) 12.00 - 13.00 (accesso libero)
	9.00 - 14.00 (su prenotazione) 14.00 - 15.00 (accesso libero)

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO TRIBUTI	
Mercoledì	15.30 - 17.30 (su prenotazione)
Lunedì - Giovedì	9.00 - 13.00 (su prenotazione)

4. Principi fondamentali

Rispetto della Normativa

Gestire i servizi e le attività secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previstidalla vigente legislazione

Eguaglianza

Applicare le regole relative ai rapporti con i cittadini utenti senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica, prestando particolare attenzione alle categorie fragili

Imparzialità

Garantire la parità di trattamento alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili, nel rispetto dei criteri di obiettività e giustizia

Continuità

Assicurare un servizio regolare e senza interruzioni, adottando tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disagi

Partecipazione

Promuovere il dialogo e il coinvolgimento dei cittadini, costruendo relazioni stabili e continuativeper garantire trasparenza e credibilità

Cortesia

Agire con rispetto nel rapporto con i cittadini utenti, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obbli

Chiarezza e Comprensibilità del linguaggio

Utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile nei rapporti con il cittadino utente, adottando procedure amministrative moderne, semplici e chiare

Informazione

Garantire la trasparenza sull'operato, fornendo informazioni su attività e procedure in uso, sia a livello qualitativo che quantitativo

Privacy

Garantire il trattamento dei dati personali nel rispetto e in conformità ai principi sanciti dal Regolamento 679/16

Efficacia ed Efficienza

Massimizzare le performance e la soddisfazione dei cittadini utenti, rispondendo nel minor tempo possibile a tutte le richieste

Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

Garantire l'attuazione di un sistema che assicuri il massimo rispetto dell'ambiente ottemperando il rispetto delle normative vigenti al fine di tutelare la salute e la sicurezza dei cittadini e dei lavoratori

Trasparenza

Definire gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani come previsto dal Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR) approvato da ARERA e garantire l'accesso alle informazioni e dati relativi l'organizzazione dell'amministrazione, le sue attività e modalità di realizzazione come previsto dal D.lgs 33/13. Le suddette informazioni sono consultabili ai seguenti link: TITR - Trasparenza

5. Relazioni con gli utenti

5.1 La comunicazione di AET

Affinché il sistema di raccolta differenziata abbia successo, i cittadini, e in generale tutte le utenze di "produttori" di rifiuti interessati dal servizio devono essere corresponsabilizzati, sensibilizzati, mobilitati, e questo può avvenire attraverso una corretta e puntuale comunicazione. Inoltre, al fine di stimolare il massimo consenso, la partecipazione e la collaborazione dell'utenza AET si impegna ad informare in ordine alle corrette modalità di effettuazione della raccolta, fornire ampie assicurazioni sull'effettivo riciclaggio dei materiali separati, sottolineare i vantaggi, economici ed ecologici, che ne derivano.

I contatti del gestore

Sede	Piazza J.F. Kennedy 15, Ciampino
Numero Verde	800 959 344
E-mail	info@ambiente-spa.com / reclami@ambiente-spa.com
Sito internet	ambiente-spa.com/
Trasparenza rifiuti	https://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/container.jsp?aet.spa

Calendari per la raccolta porta a porta

Sul sito del Comune e sul sito di AET sono pubblicati i calendari della raccolta porta a porta, che illustrano:

- giorni e regole di conferimento per ciascuna tipologia di rifiuto
- giorni e orari di apertura dei Centri di raccolta comunali
- indicazioni per l'utilizzo della app Junker.

Manuale di raccolta differenziata

Sul sito internet sono disponibili le indicazioni utili per effettuare una corretta separazione dei rifiuti. La raccolta differenziata, nonostante sia ormai divenuta obbligatoria per legge, è una scelta necessaria e fondamentale per preservare le risorse naturali, a vantaggio della generazione corrente e di quelle future.
Il manuale è disponibile al seguente link.

Junker App

Nei comuni serviti da AET, è stata adottata e messa a disposizione Junker, un servizio fruibile gratuitamente tramite APP (per smartphone Android o Apple) che riconosce con un solo clic quello che stiamo gettando e ci dice come fare secondo la normativa del nostro territorio. Si tratta di un App unica in Italia e in Europa, che ha riscosso un

notevole successo diffondendosi rapidamente in tutta Italia perché offre un servizio rapido, di facile utilizzo, accurato e completo, aperto ai contributi degli utenti.
Scansionando il codice a barre del prodotto o dell'imballaggio, Junker lo riconosce grazie a un database interno di oltre 1 milione e mezzo di prodotti e ne indica la scomposizione nelle materie prime e i bidoni a cui sono destinati. Il database è in continuo aggiornamento, anche grazie al contributo degli utenti. Infatti, se il prodotto scansionato non viene riconosciuto, l'utente può trasmettere all'App la foto del prodotto e ricevere la risposta in tempo reale, mentre la referenza viene aggiunta a quelle esistenti. Uno strumento collaborativo perfettamente in linea con la filosofia delle smart cities. Junker App, inoltre, dà la possibilità all'amministrazione di comunicare direttamente molte altre informazioni: ubicazione dei punti di raccolta, percorsi, calendari del porta a porta, indicazioni per i rifiuti speciali, segnalazione degrado ecc., in tal modo si previene anche il rischio di sanzioni indesiderate.

Sezione news e avvisi sul sito
Una sezione dedicata sia a informazioni utili per la fruizione del servizio da parte degli utenti – es avvisi di sospensione di un particolare servizio o cambio date rispetto ai calendari programmati - sia a informazioni che riguardano l'azienda – avvisi di chiusura degli uffici, o selezioni di personale, etc.

Organizzazione giornate ecologiche
Al fine di incrementare la raccolta differenziata di alcune tipologie di rifiuto (ingombranti, rifiuti ferrosi, verde, RAEE e rifiuti legnosi) per le quali si prevede il conferimento da parte delle utenze presso il centro di raccolta, AET organizza giornate ecologiche durante le quali è possibile conferire le suddette tipologie di rifiuto mediante cassoni posizionati in specifiche aree del territorio comunale. È possibile consultare il calendario delle giornate ecologiche alla pagina web del sito aziendale nella sezione news.

5.2 Customer Satisfaction

Per misurare gli effetti delle azioni messe in campo e migliorare il servizio offerto, AET svolge con cadenza annuale un'indagine volta a misurare la soddisfazione dell'utenza relativamente al servizio reso, in una logica di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini.

Gli obiettivi del customer:

- misurare il livello di soddisfazione degli utenti e monitorarlo nel tempo, verificandone l'evoluzione di anno in anno;
- evidenziare le principali positività e carenze percepite dagli utenti;
- individuare i fattori premianti e di potenziale sviluppo del rapporto tra l'azienda e utenti.

La misurazione di questi fattori è fondamentale per garantire un miglioramento continuo del servizio offerto, delineare le aree strategiche di intervento e prioritizzare gli interventi su specifiche aree/attività.

I macro-temi di soddisfazione trattati con gli utenti:

- Immagine di AET - tenendo conto dei servizi offerti quali la raccolta rifiuti, ritiro ingombranti, isole ecologiche, pulizia strade e contatti con l'azienda (servizio clienti telefonico, reclami e sito web).
- Soddisfazione complessiva.
- Soddisfazione di dettaglio per tutti gli aspetti. del servizio di Igiene Ambientale e urbana.

6. Modalità di erogazione dei servizi

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con il gestore affidatario.
Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.
I servizi sono svolti prevalentemente nell'arco della giornata, tutto l'anno, senza interruzioni e nel rispetto del Contratto di Servizio.
I rifiuti devono essere esposti dalle 20.00 alle 04.00 del giorno precedente alla raccolta.
Al termine della raccolta i contenitori vuoti devono essere riposti all'interno delle aree private a cura dei produttori di rifiuti.

6.1 Raccolta porta a porta

Per raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata e di riduzione dei rifiuti residuali non recuperabili è stato istituito un sistema integrato di raccolta che la cui modalità principale è costituita dalla:

- Raccolta domiciliare.

Questa raccolta è eseguita a domicilio ed in particolare riguarda le seguenti frazioni di rifiuto:

- Rifiuto Indifferenziato (anche detto Secco o Rifiuto Urbano Residuo);
- Rifiuto Umido;
- Carta e Cartone;
- Imballaggi in Carta e Cartone;
- Imballaggi in Plastica;
- Imballaggi in Vetro e metalli

Il calendario del ritiro rifiuti è consultabile al seguente link: **calendario**.

Distribuzione materiale per la raccolta porta a porta e modalità conferimento

AET fornisce i vari contenitori in comodato d'uso gratuito, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto.

L'esposizione dei rifiuti dovrà avvenire negli orari immediatamente precedenti alla raccolta in modo da minimizzare l'impatto dovuto alla presenza dei sacchi/contenitori sul suolo pubblico. I cittadini dovranno posizionare al di fuori delle proprie abitazioni i sacchi/contenitori in modo ordinato e tale da non costituire intralcio alcuno per la circolazione veicolare e pedonale.

I sacchi/contenitori dovranno essere esposti dai cittadini solamente se pieni e non obbligatoriamente, se non necessario, ogni giorno in cui è prevista la raccolta. Sarà altresì compito degli stessi ritirare il prima possibile i contenitori dal marciapiede subito dopo lo svuotamento.

Il servizio consiste nella raccolta porta a porta dei rifiuti posti in contenitori e/o sacchetti specifici a seconda della tipologia dei materiali da conferire. Nei casi in cui il materiale esposto non sia conforme ai criteri di differenziazione e raccolta vigenti il Gestore può procedere al non ritiro del materiale, finché questo non sia ritenuto conforme allo standard richiesto.

Alle utenze che si insediano nel territorio è fornito, a cura del Gestore, un kit di contenitori e sacchi comprensivo di relative istruzioni e calendario di raccolta utile per avviare l'attività di differenziazione dei rifiuti e di conferimento.

I contenitori sono forniti in comodato gratuito e si utilizzano esclusivamente secondo quanto disposto dal Gestore del servizio.

Il lavaggio ed eventuale sanificazione dei contenitori concessi in comodato d'uso è a cura degli utilizzatori che adottano modalità operative idonee a garantire l'igiene e la sicurezza dei cittadini e degli operatori stessi.

Informazioni di dettaglio circa le caratteristiche e modalità di fruizione del servizio, ovvero le norme generali per la raccolta, la tipologia dei rifiuti ammessi, colori e volumi di contenitori, sacchi, modalità di ritiro degli stessi da parte degli utenti, calendari per l'esposizione, possono essere reperite all'indirizzo: link.

6.2 Altre modalità di conferimento

6.2.1 Raccolta rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, sono previste due modalità di conferimento:

- **Centro di raccolta comunale**: tutte le informazioni sono disponibili al seguente link www.ambiente-spa.com/comune-di-olevano-romano/.
- **Ritiro a domicilio**: è disponibile un servizio di ritiro su prenotazione da effettuare attraverso i seguenti canali:
  - **Numero verde 800 959 344**
  - Centralino 06 7932891 dal lunedì al venerdì 08:30 – 13:00 e 14:30 – 16:30

Tale servizio prevede il ritiro al massimo di 3 pezzi fino ad 1 metro cubo a utenza previo appuntamento. I rifiuti devono essere esposti la sera del giorno precedente al ritiro e posizionati a bordo senza creare ostruzioni alla viabilità.

A seguito di prenotazione del servizio domiciliare da parte dell'utente, l'operatore addetto al servizio, dopo aver richiesto il cognome, nome, indirizzo e tipologia di rifiuti da smaltire, comunicherà all'utente stesso il giorno e l'ora in cui verrà effettuato il servizio. I rifiuti sfusi dovranno essere adeguatamente confezionati a cura dei cittadini.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- Mobili;
- Oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- Rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici (RAEE):
    - R1 Frigoriferi/Congelatori/Condizionatori, ecc.
    - R2 Lavatrici/Lavastoviglie/Scaldabagni/Piani cottura/Forni, ecc.
    - R3 Televisori e Monitor
    - R4 Computer/Aspirapolvere/piccoli elettrodomestici

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. Tutte le informazioni del servizio sono disponibili al link: **raccolta ingombranti**

6.2.2 Conferimento presso Centri di raccolta

Questo sistema di raccolta prevede il conferimento diretto, da parte degli utenti, delle diverse frazioni di rifiuti urbani di cui al Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare dell'8 aprile 2008 e successive modifiche, in strutture di servizio debitamente allestite ed attrezzate per il conferimento e il raggruppamento per frazioni omogenee dei rifiuti.

I Centri di Raccolta del Comune di Olevano Romano si trovano al seguente indirizzo:

- Contrada Bocca la Cava snc;

Giornate, orari e modalità di accesso ai centri di conferimento al seguente link **centri di raccolta**.

6.2.3 Raccolta separata di particolari categorie di rifiuti

È il sistema di raccolta di particolari tipologie di rifiuti urbani, per i quali è previsto un servizio di raccolta e trasporto dedicato e/o separato dal servizio normalmente adottato per le altre frazioni dei rifiuti urbani. Sono attive le seguenti raccolte:

Pannolini e tessili sanitari
L'azienda mette a disposizione gratuita degli utenti che ne faranno richiesta, un servizio integrativo al fine di agevolare la gestione della raccolta di pannolini e pannoloni. Il servizio di raccolta dedicata è effettuato da AET tutti i giorni ad esclusione della domenica e dei festivi.

Pile
Le pile esauste vanno portate negli appositi contenitori collocati presso le scuole, alcuni negozi, oppure presso i Centri di Raccolta Comunali.

Farmaci scaduti
Farmaci e medicinali scaduti possono essere conferiti nei contenitori appositi presso le farmacie e parafarmacie. Il prodotto deve essere introdotto senza imballaggio che invece va conferito in modo differenziato

Olio vegetale esausto
Tale frazione viene conferita dagli utenti in punti di raccolta posizionati nel centro di raccolta. Il materiale raccolto viene trasportato all'impianto di recupero.

Indumenti usati
Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

Per maggiori informazioni è possibile consultare l'applicazione Junker App.

6.3 Igiene del suolo e spazzamento

Spazzamento meccanizzato combinato
La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.
I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).
Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:
- lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale
Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.
Il servizio di spazzamento manuale comprende:
- la pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupaie, caditoie stradali e banchine stradali;
- la rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- la rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

Pulizia delle fontane pubbliche
Al fine di migliorare l'igiene e il decoro urbano, le fontane dislocate sul territorio comunale vengono sottoposte al servizio di pulizia che si effettua tramite l'utilizzo di attrezzature apposite e comprende inoltre la disincrostazione delle superfici interne.

6.4 La tassa rifiuti TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.
L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.
La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.
Inoltre, il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.
Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

L'impegno dei cittadini – facilitazione dei servizi
Il singolo cittadino si impegna a facilitare lo svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto effettuati dagli addetti incaricati dal Gestore attraverso semplici pratiche:

- differenziazione dei rifiuti prodotti e corretto utilizzo delle attrezzature in dotazione;
- esposizione dei contenitori negli orari e nella posizione previsti, in condizione di visibilità ottimale per l'operatore;
- utilizzo delle sole attrezzature in dotazione o, in caso di sacchi, con rispetto delle caratteristiche anche cromatiche prescritte;
- utilizzo dei centri di raccolta per le tipologie di rifiuti non conferibili tramite il servizio di raccolta stradale/domiciliare;
- rispetto dell'ambiente, usando gli appositi cestini portarifiuti ed evitando l'abbandono sul suolo pubblico di ogni tipo di rifiuto, compresi cartacce, mozziconi di sigaretta e deiezioni canine;
- rispetto e salvaguardia della sicurezza degli operatori, avendo cura di non

esporre sacchi contenenti materiali pericolosi, o contenenti oggetti taglienti e/o acuminati non protetti;
- non effettuare conferimenti introducendo nei sacchi materiale che determina un peso eccessivo del sacco;
- non introdurre nei sacchi o nei contenitori rifiuti liquidi o eccessivamente impregnati di liquido che possano provocare la fuoriuscita di percolato;
- non lasciare fuoriuscire dal sacco o dal contenitore parte del rifiuto
- non riempire oltremisura i sacchi rischiandone la rottura;
- non conferire sacchi aperti o chiusi malamente.

7. Standard di qualità del servizio

A.E.T e il Comune di Olevano Romano, SECONDO LE INDICAZIONI DELLA DELIBERA N. 15/2022/R/RIF, SI COLLOCA NEL QUADRANTE I DEGLI SCHEMI REGOLATORI (LIVELLO QUALITATIVO MINIMO)

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nelle tabelle riportate al paragrafo 8.
Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

A. A.E.T. in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
   1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
   2. al ritiro dei rifiuti su chiamata
   3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
   4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
   5. alla sicurezza del servizio

B. il Comune di Olevano Romano in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
   1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
   2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
   3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
   4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico
   5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

7.1 Obblighi riguardanti il servizio operativo - qualità tecnica

Reclami e richieste scritte di informazioni inerenti al servizio
Il cliente può segnalare le violazioni rispetto aglistandard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo scritto o verbale.

I reclami possono essere presentati dal Cliente direttamente presso la sede del Gestore o segnalati mediante indirizzo di posta elettronica **reclami@ambiente-spa.com** o mediante centralino 06-7932891.
Una volta verificata la fondatezza e la veridicità delreclamo si procede a garantire una risposta positiva all'utente, tramite l'intervento sull'esecuzionedel servizio.

Punti di contatto con l'utente e obblighi di servizio telefonico
Le informazioni sui servizi erogati e sulle novità, segnalazioni, disservizi, proposte, sono accessibili tramite:

- Sito internet **www.ambiente-spa.com**
- Telefono 39 06.79.32.891 con orario 09:00-13:00e 15:00-16:30 dal lunedì al venerdì
- Numero verde 800 959 344
- Comunicazioni e informazioni
  info@ambiente-spa.com
  raccolta.differenziata@ambiente-spa.com
- Reclami via e-mail **reclami@ambiente-spa.com**
- PEC **ambienteenergiaeterritoriospa@legalmail.it**

Interventi per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Le richieste di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
Il servizio viene erogato in modo regolare e senza interruzioni dalle ore 05:00 alle ore 11:00 secondo il calendario delle raccolte che il Comune e AET mettono a disposizione dell'utenza all'inizio dell'anno solare. Nel caso di interruzione del servizio per causa di forza maggiore, l'utenza viene avvisata con congruo anticipo e con modalità che permettano di raggiungere il maggior numero di utenti. La ripresa del servizio deve essere comunicata con la stessa modalità.
A.E.T. S.p.A. si impegna a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.
Il conseguimento di questo obiettivo è favorito dai collegamenti telematici e telefonici fra gli operatori e tutte le sedi aziendali.
Per far fronte in modo tempestivo a possibili situazioni di emergenza è possibile contattare il centralino dell'Azienda (067932891) attivo tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 16:30.

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dall'art. 48 del TQRIF.
Le attività di raccolta e spazzamento sono effettuate nel rispetto dell'ambiente, limitando quanto più possibile le emissioni in atmosfera. AET S.p.A. garantisce la tracciabilità di ogni servizio svolto sul territorio.
Eventuali situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre

situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, sversamento liquidi, ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento (polizia stradale, polizia provinciale, polizia municipale, vigili del fuoco, corpo forestale, ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'ente proprietario della strada.

7.2 Obblighi riguardanti la gestione della tariffa TARI - qualità contrattuale

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link:
https://olevanoromano.halleyweb.it/c058073/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web:
https://olevanoromano.halleyweb.it/c058073/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/

in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Risposta del gestore
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.
Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06[2] devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

7.2.2 Consegna attrezzature

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso la sede di AET S.p.A.. Al seguente link: https://www.ambiente-spa.com/comune-di-olevano-romano/ è disponibile il calendario delle consegne dei sacchi alle utenze.

7.2.3 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Classificazione delle richieste scritte dell'utente
Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati
Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo:
https://olevanoromano.halleyweb.it/c058073/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/reclami

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
   - il nome, il cognome e il codice fiscale
   - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
   - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

[2] Articolo 238.10 D.l. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore
Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

7.2.4 Punti di contatto

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale e aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO TRIBUTI	
Mercoledì	15.30 - 17.30 (su prenotazione)
Lunedì - Giovedì	9.00 - 13.00 (su prenotazione)

Obblighi di servizio telefonico
Il Comune di Olevano Romano, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero 0695600239 cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

AET, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il numero verde 800 959 344 cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

7.2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Termine per il pagamento
Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari

a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.
Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- versamento presso gli sportelli postali;
- versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- domiciliazione bancaria o postale;
- carte di credito;
- PagoPA.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, una volta all'anno, il documento ordinario di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, a mezzo ruolo ordinario, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente n. 4 rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro la scadenza della prima rata.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti
Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

8. Allegati

8.1 Tabella - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio: APPENDICE I - Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	sì
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	sì
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	sì
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	sì
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.[3]
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	sì
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	sì
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	sì
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	sì

[3] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	sì
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	sì
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	sì
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	sì

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani - 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.

8.2 Glossario

attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

attività di gestione tariffe e rapporto con gliutenti 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 è l'Autorità di Regolazione per EnergiaReti e Ambiente (**ARERA**);

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;

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 e successive modifiche;

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 ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

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 (in seguito **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 (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;

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;

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 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

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);

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;

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.