

CARTA DELLA QUALITA'

BACINO TARIFFARIO DI FIDENZA
(CONCESSIONE DI CUI ALLA CAMB 66 DEL 22 OTTOBRE 2018)

AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Approvato con delibera del Consiglio d'Ambito n° 43 del 14 aprile 2023

Sommario

Sezione I – Introduzione.....	3
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	3
2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	6
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI	6
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ'	8
Sezione II - Principi fondamentali	9
5. EGUAGLIANZA	9
6. IMPARZIALITÀ	9
7. CONTINUITÀ.....	9
8. PARTECIPAZIONE	10
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA	10
10. CORTESIA	10
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA	10
12. QUALITÀ', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE	11
13. PRIVACY	11
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	12
14. PREMESSA	12
15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.	12
16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE).....	14
17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....	14
17.1. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico	14
17.2. Lavaggio strade e suolo pubblico	14
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio	16
18. PREMESSA	16
19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI	16
20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI... ..	16
21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....	16
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	16
23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI	17
24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.	17
25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI	18
26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	19
27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	19
28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE.....	19
29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE SAN DONNINO MULTISERVIZI srl.....	20
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio.....	21
30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	21
31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA.....	22
32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI – TASSAZIONE IN REGIME TARIP	22
33. CONTATTO CON L'UTENTE – SERVIZIO FISICO E ONLINE	23
34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	24
35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO	26

36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI	26
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente	27
37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	27
38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)	27
39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE	27
40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	27
41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	28
42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	28
43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE.....	29
44. GLOSSARIO	30
45. FAQ.....	37

Sezione I – Introduzione

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità (sostituisce la Carta dei Servizi approvata dall'Assemblea di San Donnino Multiservizi in data 27 settembre 2018) è il documento attraverso il quale i 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 che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, il gestore delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestore del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

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

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell'Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 27/1994 e ss.mm. "Disciplina smaltimento rifiuti";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 "Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti";
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati" e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente" ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. l);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022.

Servizio di Raccolta:



Comune di Fidenza



AGENZIA
Ambiente
La Bionda



San Donino
Multiservizi

Calendario della raccolta differenziata

CAPOLUOGO

ESPOSIZIONE DALLE 18.00 ALLE 19.00 DEL GIORNO DI RACCOLTA

**UTENTE DOMESTICHE
FAMIGLIE**

**UTENTE NON DOMESTICHE
ATTIVITÀ ECONOMICHE**

	Organico	Plastica/Lattine	Organico	Plastica/Lattine	Cartone da imballaggio
LUNEDÌ					
MARTEDÌ					
MERCOLEDÌ					
GIOVEDÌ					
VEDERDÌ					

Festività

In occasione di tutte le festività il servizio di raccolta rifiuti verrà effettuato regolarmente, nella giornata prevista, come indicato nel calendario. Pertanto, anche se il giorno di esposizione coincide con le giornate festive, i contenitori possono essere esposti regolarmente secondo il presente calendario. Nelle giornate festive saranno invece chiusi il Centro di Raccolta La Bionda e la sede centrale della San Donino Multiservizi.

Scarica l'App
ECO DEL 80660 di San Donino Multiservizi



NUMERO VERDE 800.808.077

servizio clienti

RICORDAI!

- Rispetta gli orari di esposizione
- In caso di eventi meteorologici avversi, scioperi o altri impedimenti che creino difficoltà si interrompono



Comune di Fidenza



AGENZIA
Ambiente
La Bionda



San Donino
Multiservizi

Calendario della raccolta differenziata

ZONA FORESE + ZONA ROSSA

ESPOSIZIONE ENTRO LE ORE 7.30 DEL GIORNO DI RACCOLTA

**UTENTE DOMESTICHE
FAMIGLIE**

**UTENTE NON DOMESTICHE
ATTIVITÀ ECONOMICHE**

	Organico	Plastica/Lattine	Organico	Plastica/Lattine	Cartone da imballaggio
LUNEDÌ					
MARTEDÌ					
MERCOLEDÌ					
GIOVEDÌ					
VEDERDÌ					

Festività

In occasione di tutte le festività il servizio di raccolta rifiuti verrà effettuato regolarmente, nella giornata prevista, come indicato nel calendario. Pertanto, anche se il giorno di esposizione coincide con le giornate festive, i contenitori possono essere esposti regolarmente secondo il presente calendario. Nelle giornate festive saranno invece chiusi il Centro di Raccolta La Bionda e la sede centrale della San Donino Multiservizi.

Scarica l'App
ECO DEL 80660 di San Donino Multiservizi



NUMERO VERDE 800.808.077

servizio clienti

RICORDAI!

- Rispetta gli orari di esposizione
- Esposti i contenitori in luogo pubblico
- In caso di eventi meteorologici avversi, scioperi o altri impedimenti che creino difficoltà si interrompono il servizio, la raccolta sarà recuperata il turno successivo

[illegible]

Comune di Fidenza Agenzia San Donnino

Calendario della raccolta differenziata CENTRO STORICO

ESPOSIZIONE DALLE 19.30 ALLE 20.30 DEL GIORNO DI RACCOLTA

	INTERMEDIERIE FAMIGLIE	INTERMEDIERIE ATTIVITÀ ECONOMICHE
LUNEDÌ	Organico Plastica/Lattine	Organico Plastica/Lattine Cartone da imballaggio
MARTEDÌ	Vetro Inferri/ferro	Vetro Inferri/ferro
MERCOLEDÌ	Organico Stoffe	Organico Stoffe Cartone da imballaggio
GIOVEDÌ	Vetro Plastica/Lattine	Vetro Plastica/Lattine
VENERDÌ	Organico Carta e cartone	Organico Carta e cartone Cartone da imballaggio

Festività

In occasione di tutte le festività il servizio di raccolta rifiuti verrà effettuato regolarmente, nelle giornate previste, come indicato nel calendario. Pertanto, anche se il giorno di esposizione coincide con le giornate festive, i contenitori possono essere esposti regolarmente secondo il presente calendario. Nelle giornate festive saranno invece chiusi il Centro di Raccolta La Bionda e la sede centrale della San Donnino Multiservizi.

Scarica l'App ECO DEL BORGO di San Donnino Multiservizi



RICORDA!

- Respetta gli orari di esposizione.
- Esponi i contenitori in luogo pubblico.
- In caso di eventi meteorologici avversi, scioperi o altri impedimenti che creino difficoltà o interrompano il servizio, la raccolta sarà recuperata il turno successivo.

Comune di Fidenza Agenzia San Donnino

Elenco vie CENTRO STORICO

Borgo Giuseppe Tommasini Via Ignazio Alfani Via Vito Aini Via Benedetto Bacchini Via Camillo Benso Conte Di Cavour Via Agostino Benini Via Giovanni Boccaccio Via Bruno Busci Via Giuseppe Carducci Via Giuseppe Conforti Via Corini Malpei Via Massimo D'Azeglio Via Dei Mille Via Del Teatro Via Frate Gherardo Via Giovambattista Gandolfi Via Don Andrea Ghiszi Via Giuseppe Guati Via Gatto Via Antonio Gramsci Via Michele Leoni Via Don Enrico Maffioli	Via Mentana Via Giuseppe Micheli Via Jacopo Milani Via Don Giovanni Mirzoni Via Guglielmo Oberdan Via Francesco Petrarca Via Ponte Romano Via Amos Ronchini Via Giovanni Rossi Via XX Settembre Vicolo Giovanni Amendola Vicolo Astori Vicolo Mario Bacchini Vicolo Giuseppe Boldrocchi Vicolo Giovanni Bondi Vicolo Borsoli Vicolo Arnaldo Da Brescia Vicolo Luciano Dal Verme Vicolo Del Tribunale Vicolo Lazzarini Vicolo Penco Vicolo Salvaterra	Vicolo Giambattista Tagliasacchi Vicolo Jacopo Ugolini Vicolo Viscotti Vicolo Zuccheri Piazza Achille Grandi Piazza Don Vincenzo Gioberti Piazza Della Repubblica Piazza Duomo Piazza Giuseppe Garibaldi Piazza Giacomo Matteotti Piazza Angelo Pazzani Piazza Pontida Piazza Ettore Ponzi Piazza Giuseppe Verdi Piazza Ormai
---	---	---



Spazzamento strade	Zona A, Zona supercentro storico urbano	Si veda "M. 1.3_Disciplinare Tecnico" relativo ai servizi in essere	Manuale	7 gg su 7 Del 1° Aprile al 31 Ottobre è effettuato anche il turno pomeridiano per 6 gg su 7 Per un totale di 5.162 Ore/anno	Servizio eseguito 6 gg su 7 da 2 operatori dotati ciascuno di pannello elettrico (da 2 mc), e servizio domenicale di un operatore dotato di mezzo. Si prevede inoltre l'impiego, su parte del turno di servizio, di un tecnico a pedale azionato con alimentazione elettrica. In questo servizio è compreso lo svuotamento dei cestini stradali, la raccolta di siringhe abbandonate, la raccolta di deiezioni canine, la raccolta di piccole carogne animali. Il turno pomeridiano ha durata di 3 ore/turno per ognuno dei due operatori, e riguarda la zona monumentale (piazza Duomo, piazza Grandi, piazza Garibaldi, piazza Verdi, piazza Matteotti e piazza Repubblica, via Benini, via Cavour, via Gramsci).
	Centro Storico e centro urbano		Mecanizzato elettrico	6 gg su 7 Per un totale di 1.877 Ore/anno	Servizio integrativo nel Centro Storico di spazzamento meccanizzato mediante una mini spazzatrice elettrica (da 2-2,5 mc).
	Zona B-C-D-E	Si veda "M. 1.3_Disciplinare Tecnico" relativo ai servizi in essere	Combinato/Mecanizzato	6 gg su 7 Per un totale di 1.291 Ore/anno	Servizio eseguito nelle medesime modalità e frequenze in base alle zone come effettuato all'inizio dell'ordinamento. Nelle aree caratterizzate dalla presenza di viati alberati (prevedo foglio "Viali Alberati" dell'"M. 1.3_Disciplinare Tecnico") sono effettuati almeno 2 ulteriori interventi mensili dal 1° ottobre al 31 dicembre, in concomitanza alle operazioni di spazzamento delle vie limitrofe, con l'ausilio di apposite attrezzature aspirapolvere abbinato allo spazzatore.
	Zona A-B-C-D	Specifiche di servizio pari almeno a quelle attualmente effettuate	Svuotamento cestini	Medesime Frequenze del servizio di spazzamento, in base alle aree dove si trovano i cestini	L'attività di svuotamento dei cestini è compresa nel servizio ordinario di spazzamento manuale.
	Intero territorio	Si veda "M. 1.3_Disciplinare Tecnico" relativo ai servizi in essere	Pulizia Panchi e Aree verdi	2 volte/turno Per un totale di 209 Ore/anno	Dal 1° Aprile al 30 Settembre
Lavaggio e disinfezione strade	Specifiche di servizio pari almeno a quelle attualmente effettuate		Servizio con Autobotte ad idropulizia	1 volta/turno per un totale di 79 Ore/anno	Dal 15 Giugno al 15 Settembre

Per quanto riguarda l'indicazione dell'orario di apertura agli utenti del centro di raccolta di via la Bionda 9, si rimanda al sito www.sandonnino.it e alla app "L'eco del borgo". Ad oggi adottano i seguenti orari.

Centro di Raccolta di Via La Bionda 9:

Lunedì	07.30-11.30	14.30-16.30
Martedì		14.00-18.00
Mercoledì	07.30-11.30	14.30-16.30
Giovedì		14.00-18.00
Venerdì		14.00-18.00
Sabato	08.30-12.30	14.00-18.00

L'orario di apertura al pubblico dello sportello, gestito in condivisione con il Comune e denominato Punto Ambiente e Punto TARIP di Piazza Repubblica 22 (Stazione Ferroviaria), è il seguente:

Lunedì	09.00 - 14.00
Martedì	15.00 – 17.30
Mercoledì	chiuso
Giovedì	15.00 – 20.00
Venerdì	09.00 - 14.00
Sabato	08.30 – 12.00

2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Il Gestore in house providing San Donnino Multiservizi srl ed il Comune di Fidenza sono tenuti, ognuno per le proprie competenze, al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità.

Sono considerati gestori ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- San Donnino Multiservizi srl, in quanto gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- Comune di Fidenza, che gestisce l'attività di riscossione della Tassa Rifiuti Puntuale ed il rapporto con gli utenti.

Il Gestore del Servizio Rifiuti Urbani, San Donnino Multiservizi S.r.l. è una società partecipata interamente dal Comune di Fidenza, che ne esercita direzione e controllo, e ha come missione l'organizzazione, la promozione e la gestione e/o esecuzione dei servizi legati al ciclo di gestione dei rifiuti.

L'attuale San Donnino Multiservizi, con l'assetto che ora la caratterizza, nasce nel 2016 a seguito di un'operazione di razionalizzazione aziendale che ha portato alla scissione delle entità Rete Gas e Teleriscaldamento, successivamente cedute.

La concessione è stata definita a seguito dell'istruttoria di ATERSIR attraverso la deliberazione CAMB 66 del 22 ottobre 2018 ed ha validità sino al 31/12/2033.

Lo statuto societario prevede la governance attraverso un consiglio di Amministrazione, un Organo di Controllo (sindaci) e l'Assemblea con il socio unico.

La riscossione della Tassa dei Rifiuti, che dal 2023 avrà natura puntuale, è in capo al Comune di Fidenza.

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestore dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Da tale posizionamento discendono i seguenti obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio.
 Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF Indicatore Obbligo	Obblighi di servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
35.3 e 35.4	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 <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.

42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica allo Schema I.

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario del gestore, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. Annualmente potranno inoltre essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dal gestore, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso gli uffici del Comune di Fidenza, sul sito web di San Donnino Multiservizi srl, e, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli Sportelli fisici del gestore del servizio.

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore 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 ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQrif, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste al Gestore già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

Sezione II - Principi fondamentali

5. EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi. Nell'erogazione dei servizi è vietata qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

Il gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
 - favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6. IMPARZIALITÀ

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7. CONTINUITÀ

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore, impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso);
- cause imputabili all'utente.

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

8. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

Il gestore acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali pec e-mail descritti nel successivo art. 34 della presente Carta.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

10. CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

11. CHIAREZZA E TRASPARENZA

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

12. QUALITA', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

13. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D. Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria a privacy@sandonnino.it o inviando un messaggio di posta elettronica certificata a protocollo protocollo@pec.sandonnino.it

I riferimenti di contatto del Comune di Fidenza sono consultabili nell'allegato del Comune di Fidenza alla presente Carta della Qualità.

Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

14. PREMESSA

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con la prevalente modalità del porta a porta integrale. Solo per gli abiti usati il conferimento avviene attraverso contenitori stradali. Ad integrazione delle suddette raccolte sul territorio si ha poi la possibilità di conferimento al centro di raccolta comunale. Il suddetto modello organizzativo dei servizi di raccolta risulta quindi allineato ai più avanzati indirizzi in materia definiti dalla pianificazione del regolatore regionale, ATERSIR.

Sintetizzando, il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta porta a porta per rifiuto indifferenziato residuo, carta e cartone, vetro, plastica/lattine, frazione organica, verde;
- ecostation con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza per il conferimento di frazioni interessate anche dalla raccolta porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata, per rifiuti ingombranti e grandi RAEE;
- centro di raccolta;
- contenitori stradali per i soli indumenti usati;
- contenitori presso esercizi commerciali per pile e farmaci.

I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" sono svolti per mezzo di sacchi e contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale.

Una particolare modalità di raccolta porta a porta è svolta come servizio a chiamata, previa prenotazione telefonica, e riguarda frazioni del rifiuto non compatibili con la ordinaria raccolta porta a porta.

Le Ecostation sono strutture fisse, collocate in numero di cinque nel territorio comunale, accessibili agli utenti in ogni momento e che forniscono agli utenti una maggior flessibilità rispetto alla calendarizzazione delle raccolte porta a porta. Queste strutture sono dotate di sensori di riempimento, che consentono di effettuarne lo svuotamento a necessità.

I contenitori stradali per la raccolta degli indumenti usati sono oggetto di svuotamento con frequenza di 2/3 volte alla settimana. Anche in questo caso sono presenti i sensori di riempimento.

L'ubicazione dei contenitori stradali è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

Ulteriori contenitori sono collocati presso specifici esercizi commerciali per la raccolta di pile e farmaci.

Il centro di raccolta - come disciplinato dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. – è un'area recintata ed organizzata con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. Il centro di raccolta è accessibile agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito del gestore www.sandonnino.it

15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. Il gestore è responsabile della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal regolamento di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

CARTA E CARTONE.

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo delle ~~di una o più delle~~ seguenti modalità: raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta.

VETRO, PLASTICA E LATTINE.

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta per mezzo delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta presso utenze particolari (per es. ristoranti, pizzerie, etc), accettazione presso il centro di raccolta. La raccolta della plastica e del barattolame è congiunta ed avviene per mezzo di specifici sacchi.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE.

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc è svolta, mantenendo separate le due frazioni (organico e verde/ramaglie), mediante le seguenti modalità: raccolta porta a porta, accettazione presso il centro di raccolta.

RIFIUTI INGOMBRANTI.

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso il centro di raccolta e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 24, previa prenotazione telefonica al numero di seguito indicato: **numero verde 800608077**.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE).

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso il centro di raccolta, oltre che con ritiro a domicilio limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, etc..) previa prenotazione al numero di seguito indicato: **numero verde 800608077**.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI.

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso il Centro di Raccolta. Possono essere portati al Centro di Raccolta anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti ha attivato ulteriori prestazioni di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed al Regolamento locale, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.);
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.);
- oli e grassi alimentari;
- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche).

Inoltre, sulla base degli accordi con gli Enti, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

CENTRO DI RACCOLTA

Altro importante strumento a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, è il Centro di Raccolta di Via La Bionda 9 di cui sono sopracitati gli orari di apertura. Questa struttura è attrezzata e presidiata, aperta ai cittadini ed alle attività, dotata di piazzali e contenitori, dedicata al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate nel Comune di Fidenza, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del Centro di Raccolta si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del Centro di Raccolta, anche in eventuale aggiornamento rispetto a quanto riportato nella presente Carta, si possono trovare anche sul sito WEB di San Donnino Multiservizi srl.

16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)

Nella raccolta dei Rifiuti Indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate.

In Comune di Fidenza il servizio è di natura domiciliare per tutte le utenze.

17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate dal contratto di servizio e dai relativi allegati come risultanti dal materiale informativo di cui al punto 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore www.sandonnino.it.

17.1. Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione al centro storico ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Si evidenzia come sia svolto, per il centro storico, un servizio complementare quotidiano con spazzatrice manuale ed un percorso al pomeriggio esclusivamente manuale, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate, oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

17.2. Lavaggio strade e suolo pubblico

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto

di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio

18. PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI

Il lavaggio dei contenitori per la raccolta domiciliare è da intendersi a carico degli utenti fatta eccezione per eventuali richieste specifiche di ATERSIR al Gestore quantificate e normate nel Piano Annuale delle Attività. Il Gestore dovrà prevedere il lavaggio dei contenitori per gli uffici pubblici e le scuole ogni qualvolta risultasse necessario.

20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI

Il Gestore del servizio rifiuti assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore industriale assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per la raccolta degli indumenti usati, laddove interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento, **entro 3 giorni** dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro 0 giorni dalla richiesta, al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto.

22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (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.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestore della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.

Il servizio di pronto intervento è garantito dal gestore per le seguenti casistiche:

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei contenitori della raccolta stradale (indumenti usati) o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il tempo di intervento è di 60 minuti

In caso di richieste di intervento di cui al punto a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore del servizio provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 44.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente. In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 43. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione. È garantito all'utente il ritiro senza costi aggiuntivi fino a un (1) ritiro mensile per utenza, a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.

25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il numero verde 800608077.

Di seguito gli obblighi in materia di disservizi e posizionamenti contenitori:

STANDARD	VALORE LIMITE
Igienicità dei contenitori	Programma differenziato per Comune
Verifica	Entro 3 giorni
Intervento	Entro 6 giorni dalla verifica
Controllo e ripristino funzionalità contenitori	
Guasto che impedisce il conferimento	Ripristino entro 3 giorni
Guasto che non impedisce il conferimento	Verifica e ripristino entro 12 giorni dal rilevamento/segnalazione
Richiesta posizionamento/spostamento contenitori	
Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica	Entro 20 giorni
Scostamento servizio reso/programmato	
Erogazione servizi non effettuati	Entro 48 ore
Erogazione servizi non effettuati per cause estranee all'organizzazione	Entro 72 ore
Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore	Entro 48 ore
Tempo medio di attesa agli sportelli fisici	
Medio	30 minuti
Massimo	1 ora
Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici	
Medio	4 minuti
Massimo	6 minuti

26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico o app dedicate al servizio.

La fornitura dei contenitori sino a 40 lt sarà immediata allo sportello del gestore negli orari di apertura previsti. La fornitura/ripristino dei contenitori sopra i 40 lt avverrà entro 5 giorni lavorativi dal momento della richiesta da parte dell'utente.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore del servizio.

27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.

Il Gestore San Donnino Multiservizi fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste (indicate anche sul sito www.sandonnino.it) nella convenzione di servizio sottoscritta con ATERSIR.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore del servizio deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone **un programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente Territorialmente Competente (ATERSIR) di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti l'intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, (www.sandonnino.it) inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente Territorialmente Competente d'intesa con il gestore del servizio in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

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

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata.

29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE SAN DONNINO MULTISERVIZI srl

Vengono erogati i seguenti ulteriori servizi.

- a) Servizi erogati: raccolta siringhe abbandonate
- b) Standard previsti: a chiamata con intervento entro 2 ore.

Inoltre:

- a) Servizi erogati: resti di animali di piccole dimensioni (vedi convenzione con Comune di Fidenza)
- b) Standard previsti: a chiamata con intervento entro 2 ore.

Inoltre:

- a) Servizi erogati: raccolta amianto di piccole dimensioni (solo Utenze Domestiche)
- b) Standard previsti: cfr convenzione standard Regionale.

Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio

30. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le utenze sono gestite in regime di TARIP dal Comune di Fidenza che rende disponibili presso lo sportello fisico di Piazza Repubblica 22, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE.

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARIP deve essere presentata al Comune entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore della Tassa e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. San Donnino Multiservizi srl ed il Comune rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione del servizio.

Le modalità per la presentazione della dichiarazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

VARIAZIONE E CESSAZIONE.

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro il termine previsto dal Regolamento Comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il Comune è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore della Tarip che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARIP la variazione o 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 previsto dal Regolamento Comunale, 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/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto dal *Regolamento Comunale*, 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le modalità per la presentazione di variazioni o cessazioni sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto, entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Il Comune che, in qualità di gestore della TARIP, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurandone la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente.

Come già specificato i canali di contatto, anche per la consegna/sostituzione/riparazione dei contenitori, dolo il Numero Verde, il sito www.sandonnino.it, la app "Eco del borgo" e lo sportello fisico in Piazza Repubblica, 22.

32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI – TASSAZIONE IN REGIME TARIP

Il gestore e il Comune adottano 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. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e del Comune e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Qualora il gestore o il Comune ricevano reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza, sono tenuti a inoltrarli al gestore competente del Servizio entro di norma 5 giorni lavorativi dal ricevimento, affinché lo stesso provveda a dare risposta direttamente all'utente. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta i termini del procedimento saranno sospesi fino al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore della TARIP/Servizio di volta in volta interessato.

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero

compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori, salvo quanto diversamente disciplinato dal Regolamento comunale:

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, salvo quanto diversamente disciplinato dal Regolamento comunale, oltre agli elementi di cui sopra, l'esito della verifica e in particolare:

a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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 della tassa utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Per il Comune di Fidenza le modalità per la risposta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

33. CONTATTO CON L'UTENTE – SERVIZIO FISICO E ONLINE

Il Comune per quanto riguarda gli aspetti tributari e il gestore della raccolta/trasporto mettono a disposizione uno sportello online oltre a quello fisico, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat

ATERSIR, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line.

Il gestore offre un servizio di contatto con le utenze con le seguenti modalità:

- sportello fisico in Piazza Repubblica 27-29 a Fidenza;
- sul sito www.sandonnino.it;
- sul sito www.comunedifidenza.it - tributi@comune.fidenza.pr.it

- app. "Eco del Borgo"
- Numero Verde 800608077

I gestori assicurano i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "Gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

- tempo medio giornaliero di attesa: 30 minuti
- tempo massimo giornaliero di attesa: 1 ora.

Il Gestori Tarip e Servizio assicurano il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: 4 minuti;
- tempo massimo di attesa: 6 minuti.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà dei Gestori Tarip e Servizio, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

Per il Comune di FIDENZA, limitatamente all'attività di gestione della TARIP, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

Per quanto riguarda il Servizio telefonico San Donnino Multiservizi srl assicura all'utenza un numero verde, 800608077, totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il numero verde è attivo dal lunedì a venerdì dalle 08.00 alla 18.00 il sabato dalle 08.00 alle 14.00. Negli altri orari, per le emergenze, vengono utilizzati i telefoni di reperibilità degli operatori oppure i canali istituzionali, Polizia Municipale, Carabinieri, Comune, ecc ecc

Per il Comune di Fidenza, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

TERMINE PER IL PAGAMENTO.

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Per il Comune di Fidenza i termini di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

MODALITÀ E STRUMENTI DI PAGAMENTO.

Il Comune garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il tale gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un valore superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Per il Comune di Fidenza le modalità e gli strumenti di pagamento della TARIP sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità

PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE.

Il Comune invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il Comune garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Per il Comune di Fidenza le modalità e gli strumenti di pagamento della TARIP sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

MODALITÀ PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI.

~~Il Comune di Fidenza è tenuto a garantire~~ **Il Testo Unico per la regolarizzazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) prevede** la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

- 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'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

In sede di prima applicazione della presente Carta, le **eventuali** modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento Comunale.

Per il Comune di Fidenza le modalità e gli strumenti di pagamento della TARI sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

MODALITÀ E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale.

Per il Comune di Fidenza le modalità ed i tempi di rettifica degli importi non dovuti sono consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Per il Comune di Fidenza la competenza in materia è disciplinata con apposito Regolamento.

36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il Comune ed il gestore assicurano la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore e dal Comune .

Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente

37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore ed il Comune provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, sportello fisico ecc.).

38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore della TARIP può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

Per il Comune di Fidenza le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità

Le associazioni di categoria dei consumatori possono essere contattate al seguente sito web:

<https://parma.federconsumatorier.it/>

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Per il Comune di Fidenza le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal San Donnino Multiservizi per le seguenti finalità principali:

- **rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- **registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio** e dal **Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola attività nella quale il gestore svolge il servizio di raccolta trasporto e spazzamento. Le rilevazioni avranno cadenza periodica, essendo normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio (Customer Satisfaction), possibilmente coinvolgendo il principale referente del Gestore all'interno del nucleo utente. Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:
 - i risultati conseguiti in relazione agli standard;
 - le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
 - le azioni intraprese per porvi rimedio;

- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi;
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l'anno precedente);
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente);
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente);
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

San Donnino Multiservizi srl si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella presente Carta della Qualità.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore del servizio, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

L'indennizzo deve essere erogato all'utente entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **61°** al **120°** giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **120°** giorno).

Il gestore della TARI deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Si riporta nell'allegato 1 una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta ad applicazione di penalità come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano al Comune di Fidenza gestore della TARIP e del rapporto con gli utenti.

43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore del Servizio: San Donnino Multiservizi srl

Gestore della riscossione TARI/TARIP: Comune di Fidenza

Sede legale e Amministrativa di San Donnino Multiservizi srl: Via Gramsci, 2 - Fidenza (PR)

Numero verde: 800608077

Indirizzo mail: info@sandonnino.it

Indirizzo pec: protocollo@pec.sandonnino.it

sito internet: www.sandonnino.it

Per il Comune di FIDENZA le informazioni di contatto sono indicate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR) Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna:

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490
- dgatersir@pec.atersir.emr.it

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse:
Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna:
- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

44. GLOSSARIO

Agenzia d'ambito: ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza.

Attivazione

L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Comprende le operazioni di:

- I. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- II. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- III. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- IV. promozione di campagne ambientali;
- V. prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Attività di raccolta e trasporto

Comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Autorità (ARERA)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della Qualità

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.

Categoria di utenza

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di Raccolta o (stazione ecologica)

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali 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 e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento 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

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.

Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contenitore sovra-riempito

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

D.M. 20 aprile 2017

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017.

D.M. 26 maggio 2016

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante *"Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani"*.

D.P.R. 158/99

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di consegna

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

- 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

- 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.

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00

Il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Decreto legislativo 116/20

Il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio".

Decreto legislativo 152/06

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

Decreto-legge 41/21

Il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

Disservizio

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

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.

Ecomobile / Ecostation

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani

Ente di governo dell'Ambito

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

Ente territorialmente competente

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.

Gestione

L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva) ossia il Territorio Comunale di Fidenza in cui la Gestione Tarip è da parte del Comune stesso.

Gestore

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 gestore 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. Per Fidenza si intende San Donnino Multiservizi srl.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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. Ossia il Comune di Fidenza.

Gestore della raccolta e trasporto

Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia. Ossia San Donnino Multiservizi srl.

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia. Ossia San Donnino Multiservizi srl.

Giorni: giorni lavorativi

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione.

Interruzione del servizio

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13

La legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)".

Livello o standard generale di qualità

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2

Il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF.

Operatore di Pronto Intervento

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

Prestazione

Si intende, 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 del servizio, in coerenza con quanto previsto dal Contratto, 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 delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

Raccolta Differenziata

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto

Ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica (PEC), 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 l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Richiesta di attivazione del servizio

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

La dichiarazione TARI/TARIP 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

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 o RU

I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

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

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 dei rifiuti urbani

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. Per il Comune di Fidenza è svolto da San Donnino Multiservizi srl.

Servizio telefonico (Call center)

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.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico

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. E' posizionato a Fidenza in Piazza Repubblica, 22.

Sportello online

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 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

TARI

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 - TARIP).

Tariffazione puntuale

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

Tariffa corrispettiva

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal

soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

Tempo di recupero

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all’utente.

TITR

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

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all’Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza

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

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.

45. FAQ

Le presenti domande frequenti vanno considerate in continuo assestamento sulla base delle richieste rivolte al Gestore del Servizio.

COME GESTISCO I PANNOLONI E PANNOLINI? la gestione avverrà in due modalità. la prima amministrativa ossia aumentando le vuotature minime a seconda dei casi dopo aver effettuato domanda annuale sul portale del comune/SDM con le caratteristiche della necessità. la seconda utilizzando le Ecostation di prossima installazione in 5 punti della città con la propria tessera sanitaria, sempre dopo essersi accreditati sul sito del comune o SDM.

LE LETTIERE DEI GATTI SONO PARAGONABILI A PANNOLINI E PANNOLONI? no, nessuna scontistica è prevista per tali materiali.

PER AVERE INFORMAZIONI SPECIFICHE A CHI POSSO CHIEDERE? al numero verde **800608077** ed allo sportello che verrà aperto a breve in piazza della repubblica 22.

DOVE POSSO SMALTIRE I RIFIUTI INGOMBRANTI? È possibile smaltire i rifiuti ingombranti consegnandoli direttamente e gratuitamente al centro di Raccolta DI Via La bionda 9, oppure prenotando il ritiro gratuito presso il domicilio, telefonando al Numero Verde 800608077.

DOVE POSSO SMALTIRE I PICCOLE QUANTITA' DI AMIANTO? È attiva una raccolta domiciliare esclusivamente per materiali di origine domestica chiamando il Numero Verde 800608077. La quantità massima è di lastre pari a 24 mq oppure 360 kg circa. Al massimo una volta all'anno.

ALLEGATO 1 – PENALITA' (Estratto dal Contratto di Servizio)

ID	Settore	Classificazione penali	Descrizione dell'inadempienza	Franchigia	Penalità
CC2	Campagna di comunicazione	Attivazione	Mancanza o irregolarità nell'attivazione del servizio numero verde o dell'eco sportello previsto nel territorio	N. 2 giorni complessivi di ritardo sull'intero bacino	da € 500 a € 5.000
			attivazione applicazione informativa almeno per i dispositivi Android ed Apple (smartphone e tablet)	n. 6 mesi complessivi di ritardo sull'intero bacino	da € 500 a € 5.000
SR1	Servizio raccolta rifiuti	Requisiti del Gestore	Miscelazione di flussi e/o frazioni di rifiuti recuperabili provenienti da raccolta differenziata (conferiti separatamente dagli utenti)		da € 1.000 a € 5.000
CO2	Controllo dell'Agenzia	Requisiti del Gestore	Impedimento o rallentamento dell'azione di controllo dell'Agenzia	N. 1 sforamento all'anno sull'intero bacino	da € 500 a € 1.500
GS4	Tutti i servizi	Erogazione del Servizio	Mancanza o irregolarità nell'intervento di pulizia e ripristino della sicurezza stradale ed ambientale nei luoghi che a seguito di perdita di rifiuti o liquidi in relazione alle attività svolte nell'ambito della presente concessione (es. perdita di olio idraulico, perdita di rifiuti durante il trasporto, ecc..)	N. 1 sforamento all'anno sull'intero bacino	da € 500 a € 1.000
PM3	Personale	Erogazione del Servizio	Mancanza o irregolarità commesse dal personale di servizio nonché per documentato comportamento scorretto verso il pubblico e/o per documentata indisciplina nello svolgimento delle mansioni		da € 500 a € 1.500
SR3	Servizio raccolta rifiuti	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio Svuotamento contenitori stradali da programma	N. 2 sforamenti all'anno	da € 500 a € 20.000
SR4	Servizio raccolta rifiuti	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio Raccolta RUP da programma	N. 1 sforamenti all'anno	

SI1	Servizi di igiene urbana	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione Servizio spazzamento da programma	N. sforamenti all'anno	2	
SI2	Servizi di igiene urbana	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio igiene urbana (NDQ) da programma	N. sforamenti all'anno	2	
SR5	Servizio raccolta rifiuti	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio igiene urbana (NDQ) per abbandoni fino a 1 mc su segnalazione	N. sforamenti all'anno	1	
SI3	Servizi di igiene urbana	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio igiene urbana Svuotamento Cestini da programma	N. sforamenti all'anno	1	
SI4	Servizi di igiene urbana	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio Gestione Rifiuti prodotti dai mercati rionali da programma	N. sforamenti all'anno	2	
SI5	Servizi di igiene urbana	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione Servizio Integrativo richiesto dal Comune e di interesse collettivo (Spazzamento, Rimozione abbandoni oltre 1 mc., Raccolta ingombranti a domicilio, Rimozione abbandoni MCA, ecc..)	N. sforamenti all'anno	2	
SR6	Servizio raccolta rifiuti	Erogazione del Servizio	Mancata esecuzione servizio svuotamento contenitori stradali da programma	N. sforamento al mese	1	da € 500 a €5.000
SR7	Gestione di Centro Raccolta	Erogazione del Servizio	Mancata apertura del centro di raccolta o ritardo di apertura superiore ai 60 minuti senza comunicazione preventiva	N. sforamenti all'anno sull'intero bacino	1	da € 1.000 a € 3.000
SR8	Gestione di Centro Raccolta	Erogazione del Servizio	Ritardo di apertura inferiore ai 60 minuti con o senza comunicazione preventiva o ritardo di apertura superiore ai 60 minuti con comunicazione preventiva	N. sforamenti all'anno sull'intero bacino	2	da € 500 a € 1.000
CO3	Comunicazione all'Agenzia	Erogazione del Servizio	Mancanza o irregolarità nella consegna di documenti e/o atti richiesti dall'Agenzia in sede di controllo sul servizio	N. 2 giorni all'anno per singolo adempimento o Comune		
CO4	Comunicazione all'Agenzia	Erogazione del Servizio	Mancanza o irregolarità nella consegna all'Agenzia di ogni comunicazione o delle informazioni periodiche anche attraverso il sistema informativo per il controllo e la gestione dei dati, secondo	N. 2 giorni all'anno per singola comunicazione od informazione contestata		da € 500 a €5.000

			quanto previsto nel Disciplinare Tecnico		
CO5	Comunicazione all'Agenzia	Erogazione del Servizio	Mancanza o irregolarità nella segnalazione, nei tempi e nelle modalità concordate con l'Agenzia od indicate nel Disciplinare Tecnico, di anomalie relative alla erogazione dei servizi (es. cassonetti rotti, servizi incompleti, malfunzionamenti del Centro di Raccolta)	N. 1 sforamento all'anno per Comune	
CO6	Comunicazione all'Agenzia	Qualità del Servizio	Mendace attestazione di effettuazione dell'intervento programmato che, a seguito di verifiche e/o segnalazioni, non risulti eseguito		da € 500 a € 2.000