SRR Catania Area Metropolitana

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

SRR Catania Area Metropolitana

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE

Comune di San Giovanni la Punta

GESTORE TRU

Comune di San Giovanni La Punta

GESTORE RT e SL

Dusty S.r.l.

DUSTY

Al servizio dell'Ambiente

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 5
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 6
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di San Giovanni La Punta 7
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Dusty S.r.l. 8
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 12
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Dusty S.r.l. 14
SERVIZI PREVISTI 16
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di San Giovanni La Punta 17
Accesso ai servizi da parte degli utenti 17
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Dusty S.r.l. 18
Accesso ai servizi da parte degli utenti 18
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di San Giovanni La Punta 18
MODALITÀ DI PRELIEVO 19
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 19
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 20
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 21
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 21
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 21
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 21
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 21
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 21
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 22
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 23
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 23
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 23
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) 23
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF) 23
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 23
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 24
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 24
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 24

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 24
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 24
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 25
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 25
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 26
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 26
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 27
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 27
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 27
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 27
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 28
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 28
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 29
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 29
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 30
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 30
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 30
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE 31
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 32
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 38

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, **SRR Catania Area Metropolitana**, ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di San Giovanni la Punta**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Dusty S.r.l.**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **SRR Catania Area Metropolitana**:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **SRR Catania Area Metropolitana**, con delibera **1** del **16/12/2022** ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Dusty S.r.l.**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

		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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di San Giovanni La Punta

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Dusty S.r.l.

Mission e Vision

Dal 1982, Dusty lavora per migliorare la qualità della vita, salvaguardare il territorio e diffondere un maggiore livello di consapevolezza sulla tutela dell'ambiente. Al nostro interno opera, con passione e competenza, un'intera squadra di professionisti che conoscono a fondo il settore ambientale e la tecnologia più innovativa. Crediamo nelle nuove generazioni, nel loro futuro, nel loro impegno. Per questo diamo spazio ai giovani, che contribuiscono ad assecondare le esigenze del mercato.

Cosa facciamo?

Siamo un'azienda dinamica, tecnologica e all'avanguardia che opera quotidianamente in diversi settori.

Servizi Speciali

Bonifica amianto, siti contaminati – Raccolta di rifiuti speciali e/o pericolosi – Costruzione e gestione di impianti di trattamento e smaltimento di rifiuti solidi urbani, speciali e pericolosi

Bonifica siti contaminati

Dusty si propone come interlocutore unico per le tematiche ambientali, dalle indagini preliminari alle attività di gestione ed esecuzione della bonifica.

- Audit e consulenza ambientale
- Progettazione ed esecuzione di indagini ambientali
- Gestione dell'iter amministrativo
- Gestione dei rapporti con gli Enti e i cantieri
- Presa in carico delle problematiche ambientali mirando al rapporto sostenibile tra qualità dell'intervento e spesa di attuazione
- Progettazione e realizzazione di sistemi di bonifica ambientale
- Noleggio automezzi e attrezzature
- Intermediazione rifiuti su tutto il territorio nazionale

- Gestione impianti

Bonifica amianto

Tecnici specializzati sono in grado di individuare zone di rischio e presenza di amianto. Dusty progetta e gestisce cantieri per la bonifica e la rimozione di manufatti contenenti amianto sia in matrice compatta che friabile, in sicurezza e in totale rispetto delle normative.

- Audit amianto (ricerca visiva e in laboratorio)
- Mappatura del grado di conservazione e verifiche dei manufatti contenenti amianto
- Progettazione e rimozione manufatti contenenti amianto in matrice compatta
- Gestione cantieri di rimozione amianto in matrice friabile

Servici ai Cittadini

Servizi integrati di igiene ambientale e iniziative sempre al passo coi tempi per ricominciare a pensare al nostro pianeta come il posto migliore in cui vivere

Servizi di Igiene Urbana

- Raccolta e trasporto di rifiuti indifferenziati
- Raccolta differenziata di vetro, carta, plastica e lattine, organico, verde e ingombranti
- Raccolta e trasporto di rifiuti speciali e/o pericolosi
- Lavaggio e disinfezione di strade, aree pubbliche e aree adibite a mercati
- Spurgo di pozzetti e caditoie stradali
- Gestione e controllo di piattaforme ecologiche per il conferimento dei rifiuti
- Pulizia meccanizzata e manuale del suolo pubblico
- Pulizia di arenili e spiagge pubbliche
- Pulizia di parchi, giardini pubblici e aree verdi

Progetti di comunicazione

“Angeli dell’ambiente per San Berillo” - Progetto vincitore SERR 2019 – sezione Imprese

Gli “Angeli dell’Ambiente per San Berillo” è un progetto sperimentale di inclusione, aggregazione culturale e integrazione sociale che mira a sensibilizzare e ad educare i residenti dello storico e affascinante quartiere di Catania, San Berillo, luogo di degrado, abitato per lo più da extracomunitari, al rispetto dell’ambiente e delle norme, partendo da una corretta raccolta differenziata.

Il progetto vede il coinvolgimento di alcuni studenti del Dipartimento di Economia e Impresa dell’Università degli Studi di Catania che in sinergia con un gruppo di giovani extracomunitari, sensibilizzeranno gli abitanti del quartiere per comprendere le buone pratiche della raccolta differenziata.

Noleggio Automezzi

Il nostro parco automezzi risponde alle esigenze degli enti che operano nel settore dei servizi ambientali.

Certificazioni aziendali

- Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015
- Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute dei lavoratori UNI ISO 45001:2018
- Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione UNI ISO 37001:2016
- Responsabilità Sociale d’Impresa SA8000:2014

Dusty è iscritta all’Albo Nazionale Gestori Ambientali Num. PA0397

- Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati, gestione dei centri di raccolta e spazzamento meccanizzato
- Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi
- Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi
- Attività di intermediazione e commercio di rifiuti
- Bonifica di siti

- Bonifica di beni contenenti amianto

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato 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. Il 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; inoltre si impegnano a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio 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 i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

I Gestori hanno 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 del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, 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 dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei

confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai Gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanti 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 n. 241 del 1990 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 indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

Efficienza ed efficacia
Il servizio è erogato 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.

Cortesia
I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti 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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente
I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. I gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy
I Gestori, considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e

si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

I Gestori, promuovono la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

I Gestori, garantiscono il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell’interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall’autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l’impegno del Gestore per contenere al minimo l’eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: Dusty S.r.l.
Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:
San Giovanni la Punta

San Gregorio di Catania

Paternò

Santa Maria di Licodia

Gravina di Catania

Misterbianco

Motta Sant'Anastasia

Valverde

Viagrande

Acibonaccorsi

I comuni affidati in subappalto ad Ecolandia Srl sono

Sant'Agata li Battiati

Pedara

Milo

Sant'Alfio

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di San Giovanni La Punta

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Antonino Di Salvo**
Email: **antonino.disalvo@sglapunta.it**
Indirizzo: **Piazza Europa s.n.** - **95037 San Giovanni La Punta** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **trsu@sglapunta.it** - **95037 San Giovanni La Punta** (**CT**)
Email: **urp@sglapunta.it**
PEC: **sangiovannilapunta@pec.it**
Trasparenza Rifiuti: ----------

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: **Piazza Europa s.n.** - **95037 San Giovanni La Punta** (**CT**).

Orari e giornate di apertura:
- Martedìdalle 15:30 alle 17:30
- Venerdì dalle 09:00 alle 13:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Comune di San Giovanni La Punta**, all'url: ----------

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Dusty S.r.l.

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Giuseppe Finocchiaro**
Email: **giuseppefinocchiaro@dusty.it**
Indirizzo: **Via Alfredo Agosta, 123 - C.da Torre Allegra Z.I.** - **95121 Catania** (**CT**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: **800.164.722**
Altro recapito telefonico: ----------
Posta ordinaria: **Via Alfredo Agosta,123 - C.da Torre Allegra, Zona Industriale** - **95121 Catania** (**CT**)
Email: **dustysglapunta@dusty.it**
PEC: **dusty@pec.dusty.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://www.dusty.it/sangiovannilapunta/#benvenuto**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:
Sede: ---------- - ---------- ---------- (----------)

Orari e giornate di apertura:
- Lunedì dalle 09:00 alle 12:30
- Martedì dalle 09:00 alle 12:30
- Giovedìdalle 15:30 alle 17:30

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente, **Dusty S.r.l.**, all'url: **https://www.dusty.it/sangiovannilapunta/#benvenuto**

SERVIZI OFFERTI: Comune di San Giovanni La Punta
Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:
- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Posta ordinaria

    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Esame pratiche contribuenti
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Controllo riscossione
    - Numeri telefonici
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Accesso agli atti dell'Ente
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Segnalazioni
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Reclami
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico
- Richiesta rettifica importi
    - Posta ordinaria
    - Posta elettronica
    - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di San Giovanni la Punta** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)

Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE
La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:
Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, entro **30 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **trsu@sglapunta.it** - **95037**, **San Giovanni La Punta** (**CT**), via e-mail **urp@sglapunta.it**, mediante sportello fisico sito in **Piazza Europa s.n.** - **95037**, **San Giovanni La Punta** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, ----------, del gestore TRU, **Comune di San Giovanni La Punta**, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio. Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo ----------.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **urp@sglapunta.it** o mediante sportello fisico sito in **Piazza Europa s.n.** - **95037**, **San Giovanni La Punta** (**CT**) o sportello online all'indirizzo ----------, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, ----------, del gestore TRU, **Comune di San Giovanni La Punta**, è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti ---------- del Gestore TRU, **Comune di San Giovanni La Punta**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Piazza Europa s.n.** - **95037**, **San Giovanni La Punta** (**CT**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo ----------.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Giovanni La Punta**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **SRR Catania Area Metropolitana**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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 **SRR Catania Area Metropolitana**;
c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Dusty S.r.l.**, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800.164.722** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800.164.722**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)
Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Dusty S.r.l.**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **3 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RAEE

Monitor (computer o tv)

Condizionatori, Climatizzatori

R2 – grandi bianchi: lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, forni da cucina, cappe da cucina etc.

R4 – fornetti, tastiere, mouse, macchine da caffè, pannelli fotovoltaici, illumiazione, fax

R1 – freddo e clima: frigoriferi, congelatori, climatizzatori (cfc), condizionatori

R3 – tv, monitor

INGOMBRANTI

Divani, materassi, poltrone, reti letto, sedie con imbottitura/tessuto/pelle/ecopelle

Infissi in materiale diverso dal legno con o senza vetro

Porte/serrande/finestre in materiale diverso dal legno con o senza vetro

Scaffali in metallo/plastica

Arredo grande dimensione in materiale diverso dal legno

Arredo piccole dimensioni in materiale diverso dal legno

Box doccia metallo/vetroresina/pvc con o senza vetro

STANDARD

Giocattolo

LEGNO

Mobile (grande dimensione)

Mobile (piccola dimensione)

Giocattoli in legno

Sedie in legno senza imbottitura

Scaffali in legno

Pedane in legno

Per maggiori informazioni e per prenotazioni online, si rimanda al seguente link:

https://servizioutenti.dusty.it/ut/sangiovannilapunta/it/ritiri

Nella Gestione, denominazione gestione, sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)
La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **dustysglapunta@dusty.it** o telefonicamente al seguente numero **800.164.722**, ovvero presso ---------- - ----------, ---------- (----------).

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)
Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **dustysglapunta@dusty.it**, mediante sportello fisico sito in **Via Alfredo Agosta,123 - C.da Torre Allegra, Zona Industriale** - **95121**, **Catania** (**CT**) e online all'indirizzo ---------- o tramite il servizio telefonico **800.164.722**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)
Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.
https://www.dusty.it/sangiovannilapunta/#benvenuto

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.
Dusty S.r.l.: **https://www.dusty.it/sangiovannilapunta/#benvenuto**

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.
Dusty S.r.l.: **https://www.dusty.it/sangiovannilapunta/#benvenuto**

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Dusty S.r.l.: **800.164.722**

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore di impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L’utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

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

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

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

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

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

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

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

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

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

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

Data di invio è

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

Data di ricevimento è

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

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è 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 è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

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

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

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

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

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

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle

prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è 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 centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

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

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

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

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

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

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

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dal'ETC **SRR Catania Area Metropolitana**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **SRR Catania Area Metropolitana**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con delibera numero ---------- del ----------, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di San Giovanni la Punta**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **SRR Catania Area Metropolitana**, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta 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 dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di San Giovanni la Punta**, di carattere straordinario ed imprevedibile.