



## NOVI LIGURE

(Consorzio di Area Vasta tra Comuni ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 267/2000 e dell'art. 9 della L.R. 1/2018)

### **Servizio di gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio strade e di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.**

#### **Carta della qualità**

## **1. INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE**

### **1.1 Riferimenti normativi**

La presente Carta della qualità è redatta in conformità a:

- articolo 2, comma 461, della legge 244/07, il quale stabilisce l'obbligo per i soggetti gestori di servizi pubblici locali di emanare una Carta della qualità dei servizi - "da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate" - recante, fra l'altro, standard di qualità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite e quelle per proporre reclamo, le modalità di ristoro dell'utenza, unitamente a un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel Contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'Ente d'Ambito;
- direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio (per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, diversamente da altri servizi regolati, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta dei Servizi; pertanto, a livello nazionale, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente, si fa riferimento alle disposizioni nazionali di carattere generale, in primis, la direttiva citata);
- art. 5 del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) il quale prevede che L'Ente territorialmente competente approvi per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

## 1.2 Il Consorzio Servizi Rifiuti del Novese, Tortonese, Acquese ed Ovadese

Il Consorzio Servizi Rifiuti del Novese, Tortonese, Acquese ed Ovadese (di seguito CSR) è l'Ente di area vasta previsto dall'art.9 della L.R. 1/2018 che esercita per conto dei 115 Comuni associati, in rappresentanza di circa 205.000 abitanti residenti, le funzioni di organizzazione e controllo del servizio di gestione integrata dei rifiuti concernenti:

- a) la prevenzione della produzione dei rifiuti urbani;
- b) la riduzione della produzione dei rifiuti urbani indifferenziati;
- c) la raccolta differenziata di tutte le frazioni merceologiche, incluso l'autocompostaggio, il compostaggio di comunità e il compostaggio locale;
- d) il trasporto e all'avvio a specifico trattamento delle raccolte differenziate, ad esclusione del rifiuto organico e del rifiuto ingombrante;
- e) la raccolta e al trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati;
- f) le strutture a servizio della raccolta differenziata.

In base alle disposizioni dell'Autorità di regolazione per l'energia, reti e ambiente (ARERA), fino all'attivazione delle nuove Conferenze d'Ambito previste dalla L.R. 1/2018, il CSR svolge le funzioni di Ente territorialmente competente.

Link al sito del CSR:

<https://csrifiuti-noviligure.it/>

Link alla legge regionale:

<http://arianna.cr.piemonte.it/iterlegcoordweb/dettaglioLegge.do?urnLegge=urn:nir:regione.piemonte:legge:2018;1@2023-01-10&tornaIndietro=true>

## 2. INFORMAZIONI SUI GESTORI

Il bacino consortile è suddiviso in tre Aree omogenee, nelle quali operano le seguenti società:

- **Area omogenea n. 1 (Comuni dell'Acquese e dell'Ovadese): Econet s.r.l.**, società in house. Link: <http://www.econetsrl.eu/>
- **Area Omogenea n. 2 (Comuni del Novese e del Tortonese): Gestione Ambiente S.p.a.**, società mista pubblico-privata. Link: <https://www.gestioneambiente.net/homepage>
- **Area omogenea n. 3 (restanti Comuni): 5 Valli Servizi S.r.l.**, società in house. Link: <https://www.5valliservizi.it/it-it/home>

I servizi affidati riguardano:

- la raccolta e il trasporto dei rifiuti;
- lo spazzamento e il lavaggio delle strade, se richiesto dai singoli Comuni;

- la gestione delle tariffe corrispettive e del rapporto con gli utenti, su deliberazione dei singoli Comuni che abbiano realizzato sistemi di misurazione puntuale dei rifiuti conferiti al servizio pubblico. La tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 e sostituisce, laddove applicata, la Tassa sui rifiuti, TARI, istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, di pertinenza dei singoli Comuni.

### **3. TERRITORI SERVITI**

#### **Area omogenea n. 1, Comuni:**

Acqui Terme, Alice Bel Colle, Belforte Monferrato, Bistagno, Bosio, Carpeneto, Cartosio, Casaleggio Boiro, Cassine, Cassinelle, Castelletto d'Erro, Castelletto d'Orba, Cavatore, Cremolino, Denice, Grogna, Lerma, Malvicino, Melazzo, Merana, Molare, Mombaldone, Montaldeo, Montaldo Bormida, Montechiaro d'Acqui, Morbello, Mornese, Morsasco, Orsara Bormida, Ovada, Pareto, Ponti, Ponzzone, Prasco, Ricaldone, Rivalta Bormida, Rocca Grimalda, San Cristoforo, Silvano d'Orba, Spigno Monferrato, Strevi, Tagliolo Monferrato, Terzo, Trisobbio, Visone.

#### **Area omogenea n. 2, Comuni:**

Alluvioni Piovera, Alzano Scrivia, Basaluzzo, Capriata d'Orba, Carbonara Scrivia, Carezzano, Carrosio, Cassano Spinola, Castellar Guidobono, Castellazzo Bormida, Castelnuovo Scrivia, Fraconalto, Francavilla Bisio, Fresonara, Gavi, Guazzora, Isola Sant'Antonio, Molino Dei Torti, Novi Ligure, Parodi Ligure, Pasturana, Pontecurone, Pozzolo Formigaro, Predosa, Sale, Sardigliano, Serravalle Scrivia, Spineto Scrivia, Tassarolo, Tortona, Viguzzolo, Villaromagnano, Voltaggio.

#### **Area omogenea n. 3, Comuni:**

Albera Ligure, Arquata Scrivia, Avolasca, Berzano Di Tortona, Borghetto di Borbera, Brignano Frascata, Cabella Ligure, Cantalupo Ligure, Carrega Ligure, Casalnoceto, Casasco, Castellania Coppo, Cerreto Grue, Costa Vescovato, Dernice, Fabbbrica Curone, Garbagna, Gremiasco, Grondona, Momperone, Mongiardino Ligure, Monleale, Montacuto, Montegioco, Montemarzino, Paderna, Pozzol Groppo, Roccaforte Ligure, Rocchetta Ligure, San Sebastiano Curone, Sant'Agata Fossili, Sarezzano, Stazzano, Vignole Borbera, Villalvernia, Volpedo, Volpegliano.

### **4. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO**

**Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori** ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022: schema I "livello qualitativo minimo" per il periodo 2022-25. Secondo tale schema gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica non sono applicabili (vedasi Tabella 1 dell'Articolo 53.1 del TQRIF) mentre gli obblighi di servizio individuato sono riportati nella Tabella 2 dell'Appendice I del TQRIF.

Link al TQRIF: <https://www.arera.it/it/docs/22/015-22.htm>

**Delibera del Consiglio di Amministrazione** del CSR (Ente Territorialmente Competente) con cui il posizionamento è stato approvato: n. 5 del 9.02.2022 ad oggetto "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Individuazione schema regolatorio per il periodo 2022-2025".

## **5. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI**

### **Econet S.r.l.:**

- Certificato UNI EN ISO 14001 2015
- Certificato UNI EN ISO 9001 2015

### **Gestione Ambiente S.p.a.:**

- Certificato UNI EN ISO 14001 2015
- Certificato UNI EN ISO 9001 2015

### **5 Valli Servizi S.r.l.:**

- nessuna

## **6. PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI**

**Rispetto delle normative:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

**Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;

**Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

**Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

**Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

**Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e

organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

**Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;

**Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

**Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

**Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

## **7. TRASPARENZA**

Siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019: vedasi punto 2 "Informazioni sui Gestori".

Link alla delibera ARERA 444/2019:

<https://www.arera.it/it/docs/19/444-19.htm>

## **8. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI**

**Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I (vedasi punto 4):**

a) - **Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione:**

L'Ente territorialmente competente, ad oggi il CSR, integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata sul sito web di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

**b) - Modalità di attivazione del servizio:**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (la Società di raccolta in caso di Tariffa corrispettiva; il Comune in caso di Tributo) entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online ove esistente, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Nelle gestioni in tariffazione puntuale il termine per la presentazione della richiesta di attivazione è fissato in 30 giorni.

Il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio. Tali informazioni possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Link al modulo per gestore:

- **Area omogenea n. 1 (Comuni dell'Acquese e dell'Ovadese) - Econet S.r.l.:** da attivare
- **Area Omogenea n. 2 (Comuni del Novese e del Tortonese) - Gestione Ambiente S.p.a:** [https://www.gestioneambiente.net/download/modulistica/Modulo\\_dichiarazione\\_tariffa\\_puntuale\(1\).pdf](https://www.gestioneambiente.net/download/modulistica/Modulo_dichiarazione_tariffa_puntuale(1).pdf)
- **Area omogenea n. 3 (restanti Comuni) - 5 Valli Servizi S.r.l.:** da attivare

**c) - Modalità per la variazione o cessazione del servizio:**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, ove esistente, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Per le utenze non domestiche che conferiscono al di fuori del servizio pubblico, le comunicazioni sono disciplinate dalla normativa di settore (art. 238/10 D.Lgs. 152/2006). Il modulo deve contenere i campi previsti dall'art. 10.3 del TQRIF.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare entro trenta giorni lavorativi, 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 che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Link al modulo per gestore:

- **Area omogenea n. 1 (Comuni dell'Acquese e dell'Ovadese) - Econet S.r.l.:** da attivare
- **Area Omogenea n. 2 (Comuni del Novese e del Tortonese) - Gestione Ambiente S.p.a.:** [https://www.gestioneambiente.net/download/modulistica/Modulo\\_dichiarazione\\_tariffa\\_puntuale\(1\).pdf](https://www.gestioneambiente.net/download/modulistica/Modulo_dichiarazione_tariffa_puntuale(1).pdf)
- **Area omogenea n. 3 (restanti Comuni). 5 Valli servizi S.r.l.:** da attivare

d) - **Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati:**

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni è pari a 30 giorni lavorativi. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a sessanta 60 giorni lavorativi.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere i campi previsti dall'art. 17.1 del TQRIF.

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.

Il gestore 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, nonché ad indicare nella stessa i seguenti

elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate: a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono inoltre essere riportati: a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; c) l'elenco della eventuale documentazione allegata. Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve inoltre essere riportato: 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.

Link al modulo per gestore:

- **Area omogenea n. 1 (Comuni dell'Acquese e dell'Ovadese) - Econet S.r.l.:** da attivare
- **Area Omogenea n. 2 (Comuni del Novese e del Tortonese) - Gestione Ambiente S.p.a.:** [https://www.gestioneambiente.net/download/modulistica/MODULO RECLAMO.doc](https://www.gestioneambiente.net/download/modulistica/MODULO_RECLAMO.doc)
- **Area omogenea n. 3 (restanti Comuni) - 5 Valli Servizi S.r.l.:** da attivare

**e) - Obblighi di servizio telefonico:**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico è pari a 240 secondi, calcolati come da art. 21 del TQRIF; i contenuti informativi minimi sono quelli previsti dall'art. 22 del TQRIF.

**Il CSR e le Società di raccolta hanno stipulato un Accordo** ai sensi dell'art.2.4 del TQRIF **in base al quale sono obbligati agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente** (Titolo IV) **e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni** (Titolo III) riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, **le società che gestiscono tali**



**attività: Econet S.r.l., Gestione Ambiente S.p.a. e 5 Valli Servizi S.r.l.**, in luogo del "gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti" in larga parte coincidente con i Comuni in regime di TARI Tributo.

Numeri verdi per gestore:

- **Area omogenea n. 1 (Comuni dell'Acquese e dell'Ovadese) - Econet S.r.l.:**  
**800 124 543**
- **Area Omogenea n. 2 (Comuni del Novese e del Tortonese) - Gestione Ambiente S.p.a.:** **800 085 312**, dal lunedì al giovedì, dalle 8.15 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00; il venerdì solo dalle 8,15 alle 13.00.
- **Area omogenea n. 3 (restanti Comuni) - 5 Valli Servizi S.r.l.:** **da attivare**

**f) - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti:**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità. In regime di Tariffa corrispettiva, il gestore che applica la tariffa garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità per il gestore, 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 è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione; le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate sono fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno. Sono previste ulteriori rateizzazioni nei casi previsti dall'art. 27 del TQRIF.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente

addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso: a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile; b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dei 120 giorni lavorativi previsti dall'art. 28.3 del TQRIF.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta euro.

**g) - Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi:**

Il gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, entro 15 giorni dalla richiesta, senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada, con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro. Nei Comuni serviti da Centri di raccolta operativi, anche intercomunali, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere: a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a 12; b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro. In caso di disagio economico si applica l'art. 29.5 del TQRIF. Alla data di stesura del presente documento non sono state assunte determinazioni da parte dell'Ente territorialmente competente

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori: a) i dati identificativi dell'utente; b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

**h) - Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare:**

La segnalazione per disservizi o la richiesta di riparazione delle attrezzature può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove esistente, o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a 5 giorni lavorativi.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, è pari a dieci 10 giorni lavorativi.

**i) - Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità:**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati. Il documento deve essere pubblicato sul sito del gestore.

**j) - Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto:**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto. Il documento deve essere pubblicato sul sito del gestore.

**k) - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade:**

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle 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 dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento. La disciplina delle interruzioni del servizio e dei recuperi è contenuta negli artt. da 43 a 47 del TQRIF. Il documento deve essere pubblicato sul sito del gestore.

**l) - Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani:**

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve: a) disporre di un numero verde gratuito dedicato 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, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento; b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. Questi i numeri:

- **Econet S.r.l.:** da attivare
- **Gestione Ambiente S.p.a.:** da attivare
- **5 Valli Servizi S.r.l.:** da attivare

## **9. TUTELA DELLA RISERVATEZZA (Privacy)**

L'informativa generale sul trattamento dei dati personali è consultabile ai link:

**Econet S.r.l.:** <https://privacy.nelcomune.it/econetsrl.eu>

**Gestione Ambiente S.p.a.:** <https://www.gestioneambiente.net/gdpr>

**5 Valli Servizi S.r.l.:** <https://www.5valliservizi.it/it-it/privacy>

## **10. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

In caso di violazione degli standard di qualità si applicherà quanto successivamente determinato da ARERA o da altra fonte normativa.

## **11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta del servizio ha validità sino al 31.12.2025, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

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

La Carta è pubblicata sul sito internet del Consorzio, al link <https://csrifiuti-noviligure.it/>, sul sito internet dei soggetti gestori e dei comuni associati.