



**Comune di Arzana**



---

## **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**



**Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. \_\_\_ del \_\_/\_\_/2023**

## SOMMARIO

Sommario	Pag. 2
Premessa	Pag. 3
Art. 1 Definizioni	Pag. 4
Art. 2 Informazioni generali	Pag. 7
Art. 3 Ambiti di applicazione	Pag. 7
Art. 4 Principi fondamentali	Pag. 8
Art. 5 Obblighi di servizio	Pag. 9
Art. 6 Reclami e richieste scritte di informazioni	Pag. 10
Art. 7 Punti di contatto con l'utente	Pag. 11
Art. 8 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Pag. 12
Art. 9 Interventi per disservizi	Pag. 14
Art. 10 Raccolta dei rifiuti	Pag. 13
Art. 11 Spazzamento e lavaggio delle strade	Pag. 14
Art. 12 Trasparenza	Pag. 15
Art. 13 Privacy	Pag. 15
All. 1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	Pag. 16
All. 2 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Pag. 17

## **Premessa**

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è stata predisposta in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, 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.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con la società TeknoService srl e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web: <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>.

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 17 del 25/03/2022 il Comune ha posizionato la gestione nello **Schema 1**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

## Art. 1 – Definizioni

### 1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); *ii)* 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; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **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;
- **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. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **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 116/2020** 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 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *“Norme in materia ambientale”* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** 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 trasmesso all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio comunale sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **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;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ossia al Comune di Arzana, 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, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata 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, 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.

**1.2** - Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente

## Art. 2 – Informazioni generali

### 2.1. - Periodo di validità

La Carta ha validità a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale comunque fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

### 2.2 – Soggetti Gestori

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

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il **Comune di Arzana**

**Recapiti sul sito :** [www.comunediarzana.it](http://www.comunediarzana.it)

Il gestore raccolta, trasporto e smaltimenti dei rifiuti e attività di spazzamento e di lavaggio delle strade, nonché di gestione dell'ecocentro Comunale è la **Ditta Teknoservice srl:**

**i recapiti della ditta e i dettagli su tutte le certificazioni possedute sono reperibili sul sito:**

[https://www.teknoserviceitalia.com/arzana\\_nuoro.html](https://www.teknoserviceitalia.com/arzana_nuoro.html)

### 2.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

## Art. 3 - Ambiti di applicazione

**3.1** - Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della 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.

**3.2.** - Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) **Il Comune di Arzana** in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
  - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) **La ditta Teknoservice srl** quale gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade, e gestione dell'ecocentro comunale, per le prestazioni inerenti i servizi previsti nel contratto d'appalto, comprese le prestazioni relative:
- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
  - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
  - V. alla sicurezza del servizio

**3.3** - Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

## **Art. 4 - Principi fondamentali**

### **4.1 - Eguaglianza**

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **4.2 - Imparzialità**

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio**

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

### **4.4 - Coinvolgimento degli utenti**

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa.

### **4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti**

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

### **4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana**



I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Arzana si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TIR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## **Art. 5 – Descrizione del servizio ed obblighi**

### **5.1 – Obblighi riguardanti la TARI**

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Arzana.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento.

### **5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo: <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente> in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Arzana – Via Mons. Virgilio 30 bis, 08040 Arzana (NU)
- via e-mail, indirizzata a [comunearzana@pec.it](mailto:comunearzana@pec.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Arzana– Via Mons. Virgilio, negli orari di apertura al pubblico;

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 desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

### **5.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati**

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo: <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Arzana – Via Mons. Virgilio 30 bis, 08040 Arzana (NU)
- via e-mail, indirizzata a [comunearzana@pec.it](mailto:comunearzana@pec.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Arzana– Via Mons. Virgilio, negli orari di apertura al pubblico;

Il personale dell'Ufficio tributi indica all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

### **5.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- 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;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata **alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati**, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## **Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni**

### **6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

I gestori come individuati dall'art. 3.2 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 dal presente documento.

### **6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni**

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo: <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune;

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza), nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web sopraindicato.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune di Arzana.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, 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.

### **6.3 - Risposta del gestore**

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta saranno riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## **Art. 7 - Punti di contatto con l'utente**

### **7.1 - Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico**

Il Comune, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha a disposizione uno **sportello fisico** a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza. Questo sportello è presso l'ufficio tributi del Comune di Arzana, disponibile negli orari di apertura al pubblico. Le informazioni relative allo sportello fisico sono reperibili al seguente link: <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>;

La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico, da parte dei gestori, costituisce un obbligo di servizio migliorativo ed ulteriore rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio prescelto dal Comune con la deliberazione del Consiglio Comunale nr. 17 del 25/03/2022.

### **7.2 - 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 numero verde del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, nonché del gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza) è 800.615.622 ed è individuato nel seguente percorso: [https://www.teknoserviceitalia.com/arzana\\_nuoro.html](https://www.teknoserviceitalia.com/arzana_nuoro.html)

Il servizio telefonico, a seconda delle attività del gestore, deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

Il numero di riferimento di contatto con il Comune di Arzana, per le attività connesse alle attività relative alla gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono i seguenti: 0782/37350 – Ufficio tributi.

### **7.3 - Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente**

Il gestore tramite i punti di contatto previsti all'art. 7.1 e 7.2, garantisce all'utente la possibilità di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dell'Ecocentro Comunale;
- e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- f) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Il calendario relativo alla raccolta dei rifiuti è consultabile al seguente link:

<https://www.comunediarzana.it/it/garbage-calendars>

## **Art. 8 - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

### **8.1 - Termine per il pagamento della TARI**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **almeno venti (20) giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

### **8.2 - Modalità e strumenti di pagamento - TARI**

Il Comune di Arzana, in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

La modalità non onerosa previste dal comune di Arzana per il pagamento TARI è il Modello F24.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

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

### **8.3 - Periodicità di riscossione**

Il Comune invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

Il comune garantisce all'utente tre rate di pagamento, ad intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

### **8.4 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo.

La maggiore rateizzazione dell'importi non pagati, potrà essere richiesta, presentando la relativa domanda attraverso la modulistica presente sul sito. Le rateizzazioni saranno concesse secondo le modalità previste

nel regolamento generale delle entrate approvato con deliberazione del Consiglio Comune la nr. 6 del 13/02/2020, scaricabile al seguente link: <https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>

### 8.5 - Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione;

## Art. 9 - Interventi per disservizi

### 9.1 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi 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, o tramite il servizio telefonico, chiamando anche il numero verde dedicato.

## Art. 10 - Raccolta dei rifiuti

### 10.1 - Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

Il servizio svolto presso il territorio dei Comuni di Arzana, prevede il sistema di raccolta porta a porta, con svuotamento delle attrezzature in possesso delle utenze. Oltre a tale attività, vengono svolte anche le operazioni di spazzamento delle strade (meccanizzata, mista e manuale). Sono effettuati anche il ritiro di pile e farmaci, la gestione dei rifiuti prodotti in occasione di fiere, manifestazioni e mercati, il ritiro pannolini.

Nella tabella sotto riportata vi è il prospetto delle frequenze di raccolta per le diverse tipologie di materiale ed a seconda delle utenze servite:

	tipo raccolta					
		secco non riciclabile	carta e cartone	plastica	umido	vetro e metalli
Arzana UD	porta a porta	1/7	1/7	1/7	3/7	1/7
Case Sparse Arzana	porta a porta	1/7	1/7	1/7	3/7	1/7
Arzana UND	porta a porta	1/7	1/7	1/7	3/7	1/7

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità illustrate e descritte nel calendario di raccolta reperibile al seguente link: <https://www.comunediarzana.it/it/garbage-calendars>.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza dettagliata nella tabella sopra richiamata.

Nel caso di conferimenti non conformi da parte dell'Utenza l'operatore non effettua la raccolta del materiale e

applica sul contenitore/sacchetto un adesivo che segnala il motivo dell'errata esposizione permettendo di correggere il comportamento errato e consentendo di riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

È inoltre attivo un centro comunale di raccolta, le cui modalità di accesso e norma comportamentali sono

descritte nei seguenti link: [https://www.teknoserviceitalia.com/arzana\\_nuoro.html](https://www.teknoserviceitalia.com/arzana_nuoro.html);

<https://www.comunediarzana.it/it/page/ecologia-e-ambiente>;

Per quanto riguarda il Comune di Arzana, in qualità di ente gestore si occupa di:

- gestione tariffe e rapporto con gli utenti, e nello specifico:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio

- degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

### **10.2 - Servizio di raccolta rifiuti abbandonati**

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, saranno rimossi e raccolti a seguito di segnalazione.

Al fine di prevenire i molteplici scarichi abusivi l'Azienda realizzerà campagne di sensibilizzazione e di prevenzione rivolte all'utenza.

giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade.

### **10.3 - Raccolte non ordinarie- Sagre, manifestazioni e rifiuti mercatali**

In occasione di manifestazioni e sagre e attività mercatali, il servizio verrà svolto con il posizionamento di un numero adeguato di contenitori che verranno regolarmente svuotati durante il servizio e a fine manifestazione.

### **10.4 - Servizi di ritiro su chiamata**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

L'espletamento del servizio avviene:

- mediante conferimento diretto da parte dell'utenza domestica gratuitamente sei rifiuti ingombranti presso il centro di raccolta comunale;
- raccolta gratuita a domicilio su richiesta degli utenti previo appuntamento telefonico con l'utente. L'azienda garantisce particolare attenzione alle utenze svantaggiate.

La ditta effettuerà, a chiamata, la raccolta differenziata dei rifiuti vegetali provenienti dalla manutenzione del verde pubblico e provata su specifiche richiesta, attraverso una prenotazione (in maniera analoga al servizio di raccolta dei rifiuti ingombrati) mediante l'utilizzo del NUMERO VERDE, in una giornata prefissata.

### **10.5 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, la gestione giornaliera

, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

I calendari con l'indicazione dei giorni, gli orari e le modalità di servizio sono disponibili all'indirizzo <https://www.comunediarzana.it/it/menu/116659>.

### **10.6 - Centro di Raccolta Rifiuti**

Il Comune dispone di un'area attrezzata e presidiata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero accedendo al sito <https://www.comunediarzana.it/it>. Gli orari di apertura sono pubblicati sul medesimo sito.

## **Art. 11 – Spazzamento e lavaggio strade**

### **11.1 - Spazzamento meccanizzato**

La pulizia meccanizzata delle strade, verrà svolto da operatore munito di spazzatrice e sarà effettuato in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza. Il servizio sarà eseguito in modo tale da non intralciare la circolazione veicolare e pedonale.

### **11.2 - Spazzamento manuale**

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

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

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

### **Art. 12 Trasparenza**

La delibera ARERA 444/2019 prevede l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti alcuni contenuti informativi minimi. La sezione predisposta dal Comune di Arzana è la seguente:

<https://albo.comune.it/Arzana/AmministrazioneTrasparente/AmministrazioneTrasparente.aspx>.

### **Art. 13 - Privacy**

Gli elementi generali di privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori con indicazione del responsabili del trattamento dei dati è reperibile nel sito web del comune di Arzana dove sono pubblicate le informazioni necessarie.

<https://arzana.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/trasparenza>

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento  
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Arzana)**

<b>Obbligo</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)



**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani  
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Arzana)**

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%