

Comune di Tovo San Giacomo

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Sommario

Premessa	3
Glossario	3
Parte 1. INFORMAZIONI GENERALI	8
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente	8
1.2. Come si compone il servizio	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	9
1.4. Principi adottati.....	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	11
1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori.....	12
1.5.2. Schema regolatorio I.....	12
Parte 2. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	14
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio	15
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio.....	15
2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio	15
2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche.....	16
2.2. La Tariffa del servizio.....	17
2.2.1. Come si calcola.....	17
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	17
2.2.3. Riduzioni tariffarie	17
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati	18
2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati.....	18
2.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	19

2.3.1. Come presentare un reclamo	19
2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	20
Parte 3. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE	21
3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	22
3.1.1. Suddivisione del territorio e stagionalità	22
3.1.2. Raccolta porta a porta.....	22
Modalità di conferimento	23
Frequenze dei servizi.....	25
Consegna delle attrezzature per la raccolta porta a porta.....	26
3.1.3. Altre raccolte sul territorio	26
3.1.4. Riparazione delle attrezzature per la raccolta	26
3.1.5. Centro di raccolta	27
3.1.6. Servizio di ritiro su chiamata	28
3.1.7. Recupero dei servizi	28
3.1.8. Disservizi	28
3.1.9. Pronto Intervento	29
3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade.....	29
3.3. Reclami e richieste scritte di informazione.....	29
3.3.1. Come presentare un reclamo	29
3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni	30

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di *Tovo San Giacomo* gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell’ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera n. 68 del 30.12.2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall’Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza e diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune Tovo San Giacomo ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti <https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/servizio/trasparenza-gestione-rifiuti/>
- di Servizi Ambienti Territoriali S.p.A. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto all’indirizzo <https://www.satservizi.org>

Glossario

- **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 ovvero l’attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - iv. promozione di campagne ambientali;
 - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **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
- **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;
- **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.;
- **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 o ETC:** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei

rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;

- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **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;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **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;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;

- **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.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **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;
- **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;
- **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.

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

La Regione Liguria, con legge regionale n. 1/2014 ha individuato un unico Ambito Territoriale Ottimale coincidente con il territorio regionale, articolato in quattro aree coincidenti con il territorio della Città Metropolitana e delle tre province liguri.

Le Province sono delegate per l'organizzazione dei servizi di raccolta nei rispettivi territori sulla base di uno specifico piano d'area.

La Provincia di Savona, attraverso il proprio piano d'area ha identificato due bacini di affidamento: il bacino di affidamento Capoluogo, coincidente con il territorio della città di Savona, ed il bacino di affidamento provinciale, coincidente con il restante territorio della provincia, con l'esclusione dei comuni di Andora, Testico e Stellanello che sono stati inclusi, in accordo con la provincia di Imperia, nell'area omogenea imperiese.

Nell'attesa del completamento dell'iter di affidamento del servizio da parte dell'Ente di Governo del Bacino di Raccolta Provinciale, ad oggi individuato nella Provincia di Savona, il Comune continua a svolgere il ruolo di Ente Territorialmente Competente per il proprio territorio.

1.2. Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che 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.

1.3. Chi sono i Gestori del servizio

Sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti Servizi Ambientali Territoriali S.p.A

1.4. Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

		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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1. Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di *Tovo San Giacomo* è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 13 del 31.05.2022 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2. Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo di riferimento nella presente Carta della qualità del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per Gestione	-
Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF	§2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF	§2.1.2
Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF	§2.2.5, §2.3 e §3.3
Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF	§Parte 2 e Parte 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	§2.2.2 e §2.2.4
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF	§3.1.6

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF	§3.1.4 e §3.1.8
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF	§ Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'art. 35.2 del TQRIF	§3.1
Predisposizione di Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade di cui all'art. 42.1 del TQRIF	§3.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF	§3.1.9

Tabella 1 – Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

Parte 2. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800775767

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello presso la sede del Comune sito in Piazza Don Pino Zunino (già Umberto I) n. 1, è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

Mercoledì e Venerdì dalle ore 10:30 alle ore 12:30

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/privacy-policy/>

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: comune.tovosangiaco@gdpr.nelcomune.it

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta
Piazza Don Pino Zunino (già Umberto I) n. 1 – 17020 Tovo San Giacomo (SV)
- e-mail tributi@comune.tovo-san-giacomo.sv.it
- sportello fisico: Ufficio Tributi - Piazza Don Pino Zunino (già Umberto I) n. 1

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune <https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/servizio/trasparenza-gestione-rifiuti/> - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2. Modalità per la variazione o la cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune <https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/servizio/trasparenza-gestione-rifiuti/> - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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 stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure 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 cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

2.1.3. Conferimento al di fuori del servizio pubblico per Utenze non domestiche

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune - entro il 31 gennaio di ciascun anno - la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo PEC protocollo@pec.comune.tovo-san-giacomo.sv.it

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta);

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Come si calcola

A cura del Gestore inserire una descrizione sintetica ma completa di come viene calcolata la tariffa del servizio

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento. Al documento di riscossione vengono allegati i bollettini per il pagamento per il pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo è indicato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

modello di pagamento F24

solo **per i soggetti residenti all'estero** con bonifico internazionale sul conto corrente della tesoreria comunale con il seguente IBAN: IT25Y03268492500B2909407980 (codice SWIFT/BIC SELBIT2BXXX).

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo §2.2.5.

2.2.3. Riduzioni tariffarie

Si rinvia agli art. 21, 22 e 23 del vigente Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI), approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 14 del 30.09.2020 e s.m.i., reperibile sul sito internet del Comune

<https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/servizio/trasparenza-gestione-rifiuti/>

2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 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) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Comune secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune trasmetterà al Richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate:

- da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- dagli interessi di mora previsti dalla vigente normativa a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato indicato nei bollettini.

2.2.5. Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune <https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/servizio/trasparenza-gestione-rifiuti/> e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale:
Piazza Don Pino Zunino (già Umberto I) n. 1 – 17020 Tovo San Giacomo (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.tovo-san-giacomo.sv.it
- al numero di fax: 019.648665

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (indicare dove è possibile reperirlo);
- indirizzo e codice utenza (indicare dove è possibile reperirlo).
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.

Gli eventuali importi dovuti verranno riaddebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite 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 l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.3. Reclami e richieste scritte di informazione

2.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune <https://comune.tovo-san-giacomo.sv.it/servizio/trasparenza-gestione-rifiuti/> e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale:
Piazza Don Pino Zunino (già Umberto I) n. 1 – 17020 Tovo San Giacomo (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.tovo-san-giacomo.sv.it
- al numero di fax: 019.648665

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente (indicare dove è possibile reperirlo);
- indirizzo e codice utenza (indicare dove è possibile reperirlo).

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

2.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale:
Piazza Don Pino Zunino (già Umberto I) n. 1 – 17020 Tovo San Giacomo (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: tributi@comune.tovo-san-giacomo.sv.it
- al numero di fax: 019.648665

Il Comune si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Parte 3. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

Come anticipato nella prima parte della presente Carta, il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società Servizi Ambientali Territoriali S.p.A. (di seguito SAT) alla quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per chiedere informazioni sul servizio o per presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare i servizi di ritiro su chiamata o richiedere la consegna o la riparazione delle attrezzature di raccolta.

SAT mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.681.626

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari:

- dal lunedì al venerdì al mattino dalle 8.30 alle 13.00
- il lunedì, martedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 17.00
- il venerdì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.00

Inoltre, SAT mette a disposizione degli Utenti/Cittadini anche:

- uno sportello online, raggiungibile dal sito web dell'Azienda all'indirizzo <https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/> ;
- uno sportello fisico riservato alla distribuzione del materiale presso il centro di raccolta comunale in Località Scarincio, via Lodi, Giustenice aperto al pubblico dal lunedì al sabato dalle 7.30 alle 13.00– lo sportello rimarrà chiuso durante i giorni festivi;
- uno sportello per il ritiro delle dotazioni c/o Comune di Tovo San Giacomo ogni 3° giovedì del mese dalle 14:00 alle 16:00;
- uno sportello fisico dedicato a tutte le altre attività previste presso la sede degli uffici in via via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV) aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari:
 - dal lunedì al venerdì al mattino dalle 10.00 alle 12.00
 - su appuntamento

Di seguito si riportano le principali informazioni sulla Società:

- Ragione Sociale: S.A.T. Servizi Ambientali Territoriali S.p.A.
- sede Legale: via Sardegna, 2 – 17047 Vado Ligure (SV)
- sede Uffici: via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- P. IVA: 01029990098
- telefono: 019.886664
- fax: 019.886665
- e-mail: info@satservizi.org

- posta elettronica certificata: sat.servizi@legalmail.it
- sito Web: <https://www.satservizi.org/>
- Informativa Privacy: <https://www.satservizi.org/privacy-policy/>
- e-mail del Responsabile della Protezione dei Dati: sicurezzaprivacy@satservizi.org

3.1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti urbani avviene con modalità porta a porta per tutte le utenze del territorio, le cui modalità e frequenze sono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero nei Calendari specifici della raccolta comunale, disponibile sul sito web del Gestore (<https://satservizi.org/comune/tovo>) e presso lo sportello fisico.

Nel Calendario sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze, modalità e frazioni di rifiuti oggetto delle singole raccolte giornaliere;
- stagionalità dei servizi
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta.

Non ci sono variazioni in caso di festività, durante le quali il servizio viene svolto come programmato.

3.1.1. Suddivisione del territorio e stagionalità

Il servizio viene svolto con le stesse modalità su tutto il territorio.

La stagionalità è divisa in:

1. **Estate** dal 1. Luglio al 15. Settembre
2. **Inverno** il restante periodo dell'anno

3.1.2. Raccolta porta a porta

Il servizio porta a porta è attivo per le frazioni di rifiuto:

- Organico delle cucine
- Carta e cartone
- Imballaggi in plastica e metalli
- Vetro
- Secco residuo

Modalità di conferimento

Presa visione del calendario, l'utente espone i rifiuti per la raccolta nella giornata evidenziata e nella fascia oraria indicata.

Le attività di raccolta iniziano in orario notturno per terminare entro le ore 18.00 del giorno successivo al giorno di esposizione.

I contenitori personali devono essere esposti in prossimità dell'abitazione o dell'esercizio commerciale o comunque nel punto concordato, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre l'orario massimo consentito potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all'Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio. In tal caso l'utente verrà avvisato della non conformità dell'esposizione con l'applicazione di un adesivo sul sacco non ritirato che riporta il motivo del mancato ritiro.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Le utenze che usufruiscono dei servizi di raccolta di prossimità conferiscono i rifiuti nei contenitori condominiali assegnati, rispettando le giornate e gli orari indicati nel calendario.

Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l'Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di SAT (<https://satservizi.org/comune/tovo>) e consultare l'opuscolo dedicato al servizio.

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani.

Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni dettagliate di cui sopra.

Raccolta frazione organica:

Esposizione	il materiale va conferito all'interno del mastello fornito all'interno di un sacco bio (non fornito – va bene un sacco bio per la spesa), posizionato all'esterno delle pertinenze private, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità i sacchi vanno conferiti nei cassonetti condominiali assegnati.
-------------	---

Tipologia rifiuto	tutti i rifiuti biodegradabili scarto della preparazione del cibo e avanzi in generale, altri rifiuti biodegradabili come fazzoletti e tovaglioli di carta - filtri o fondi di caffè o the - fiori recisi - gusci d'uovo - lettiera di origine vegetale e compostabile – piccoli residui di piante da interni o da terrazzo - terriccio di vasi.
-------------------	--

Raccolta carta e cartone

Esposizione	il materiale va conferito sfuso all'interno del mastello fornito, posizionato all'esterno delle pertinenze private, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità la carta va conferita sfusa nei cassonetti condominiali assegnati.
Tipologia rifiuto	astucci e fascette in cartoncino – cartoni per bevande per latte, vino, succhi, panna tipo Tetra Pak – contenitori per uova in carta – fogli di carta – fotocopie – giornali - imballaggi in cartone ondulato – libri – opuscoli – quaderni – riviste – sacchetti di carta – scatole per alimenti - scatole per detersivi – scatole per scarpe

Raccolta imballaggi in plastica e metallo

Esposizione	il materiale va conferito all'interno dei sacchetti gialli in dotazione che devono essere riposti all'interno del mastello fornito, posizionato all'esterno delle pertinenze private, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità i sacchi vanno conferiti nei cassonetti condominiali assegnati.
Tipologia rifiuto	<p>Imballaggi in plastica: bicchieri usa e getta - bottiglie per acqua e bibite – buste per alimenti – cellophane – contenitori per cosmetici – contenitori per uova in plastica - flaconi di shampoo – flaconi per detersivi – flaconi per detersivi – imballaggi in polistirolo – pellicole per alimenti – piatti usa e getta – retine per frutta e verdura – sacchetti per la pasta - vaschette dei salumi – vasetti per lo yogurt – vasi per piante – vassoi in polistirolo.</p> <p>Acciaio: bombolette spray - chiusure metalliche per vasetti di vetro - contenitori per pelati - lattine per bevande – scatolette tonno - tappi a corona.</p> <p>Alluminio: bombolette spray - capsule e tappi per bottiglie di oli, vino, liquori e bibite - coperchi dello yogurt - foglio di alluminio da cucina - involucri per cioccolato - lattine per bevande – scatolette per</p>

	alimenti - tubetti per conserve o prodotti di cosmetica - vaschette e contenitori per la conservazione ed il congelamento dei cibi.
--	---

Raccolta del vetro

Esposizione	il materiale va conferito sfuso all'interno del mastello fornito, posizionato all'esterno delle pertinenze private, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità la il vetro va conferito sfuso nei cassonetti condominiali assegnati.
Tipologia di rifiuto	Contenitori in vetro, bottiglie e bicchieri, vasetti, flaconi, barattoli

Raccolta rifiuto secco residuo

Esposizione	il materiale va conferito all'interno dei sacchetti grigi in dotazione che devono essere riposti all'interno del mastello fornito, posizionato all'esterno delle pertinenze private, nel posto concordato. Nelle zone servite con il sistema di prossimità i sacchi vanno conferiti nei cassonetti condominiali assegnati.
Tipologia rifiuto	In generale tutti i rifiuti che non hanno trovato collocazione nelle frazioni differenziate. P. es carta oleata o plastificata – CD, DVD - cocci di ceramica - giocattoli – indumenti rotti – lampadina ad incandescenza – lettiera sintetica – pannolini - assorbenti - rasoi - sacchetti per aspirapolvere – spugnette sintetiche – posate in plastica usa e getta - oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).

Frequenze dei servizi

Frequenze settimanali per le utenze domestiche

Rifiuto	Estate	Inverno
Organico delle cucine	3	2
Carta e cartone	1	1
Imballaggi di plastica e metalli	1	1
Secco residuo	1	1
Vetro	1	1

Consegna delle attrezzature per la raccolta porta a porta

SAT consegna agli Utenti un KIT contenente i sacchi necessari alla corretta differenziazione del rifiuto sulla base del vigente regolamento comunale.

Per le utenze domestiche servite dal porta a porta il KIT è composto da:

- 52 sacchi gialli per la raccolta degli imballaggi di plastica e metalli
- Mastello e sottolavello per il rifiuto organico (consegnati solamente al primo ritiro all'avvio del servizio)
- Mastello giallo multifunzione per l'esposizione di carta, imballaggi in plastica, vetro e secco residuo (consegnati solamente al primo ritiro all'avvio del servizio)
- 52 sacchi grigi per la raccolta del secco residuo

Gli utenti possono recarsi annualmente presso lo sportello fisico dedicato al il ritiro della dotazione prevista.

Il Gestore, in caso di nuova utenza, si impegna a consegnare il materiale per la raccolta entro:

- 5 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 10 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario alcun sopralluogo.

3.1.3. Altre raccolte sul territorio

SAT ha posizionato nel territorio del Comune:

- contenitori per la raccolta delle pile presso i negozi che vendono tali prodotti
- contenitori per la raccolta di farmaci scaduti presso le farmacie
- cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti usati
- contenitori rossi per la raccolta di pannolini e pannoloni (servizio attivabile su richiesta contattando il numero verde per informazioni)

Informazioni su questi servizi: <https://www.satservizi.org/comune/tovo>

3.1.4. Riparazione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere a SAT la riparazione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800.681.626
- all'indirizzo di posta scrivendo: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)

- all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino al Comune qualora sia necessario sopralluogo.

A risoluzione di danni che pregiudichino il conferimento, SAT si impegna ad intervenire in 48/72 ore dalla segnalazione.

3.1.5. Centro di raccolta

Gli utenti possono conferire i propri rifiuti al Centro di Raccolta in Località Scarincio, via Lodi - Giustenice

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono riportati nel Calendario di raccolta comunale e comunque reperibili sul sito web di SAT (<https://www.satservizi.org/comune/tuvo>) o richiedibili tramite numero verde.

L'accesso al Centro è consentito all' intestatario della tassa rifiuti che dovrà presentare un documento di identità in corso di validità;

l'intestatario della tassa rifiuti può delegare un altro privato cittadino compilando il modulo di delega (modulo disponibile sul sito SAT)

Le attività commerciali possono accedere al centro di raccolta esclusivamente con mezzi iscritti all'albo nazionale dei gestori ambientali, così come previsto dalla normativa vigente.

Le attività commerciali, per accedere al centro di raccolta dovranno seguire le indicazioni specifiche riportate nella sezione specifica del sito web dedicato alle aziende.

Si rammenta inoltre che, per motivi di sicurezza, non è possibile accedere al centro di raccolta indossando calzature aperte come sandali o ciabatte.

Tutti gli utenti potranno conferire i propri rifiuti urbani che non è stato possibile conferire all'ordinario sistema di raccolta, quali oli alimentari, cartoni, plastica, ingombranti in generale, rifiuti di apparecchiature elettroniche (RAEE), legno, sfalci, potature, metalli.

La lista completa e dettagliata dei rifiuti che è possibile conferire è disponibile sul è disponibile sul sito SAT

3.1.6. Servizio di ritiro su chiamata

Al numero verde 800.681.626

3.1.7. Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, SAT garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore per la raccolta domiciliare;
- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

3.1.8. Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto (§3.1.2), in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde 800.681.626
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- tramite sportello online e/o sportello fisico.

SAT si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate al §3.1.7.

3.1.9. Pronto Intervento

SAT mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

800.078.528

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

a) richieste di pronto intervento 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.

SAT si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

3.2. Spazzamento e lavaggio delle strade

Servizio non gestito.

3.3. Reclami e richieste scritte di informazione

3.3.1. Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare un reclamo scritto a SAT relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade attraverso le seguenti modalità:

- compilando ed inviando online il modulo sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
- scaricando il modulo dedicato, disponibile sul sito web del Gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>) o disponibile presso lo sportello fisico. Una volta compilato, il modulo deve essere inviato a SAT tramite uno dei seguenti canali:
 - all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
 - all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
 - al numero di fax: 019.886665

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica a cui inoltrare la risposta;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente (indicato sulla bolletta TARI);
- indirizzo e codice utenza (indicato sulla bolletta TARI).

SAT si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3.3.2. Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a SAT richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- compilando il modulo on line sul sito web del gestore (<https://www.satservizi.org/dillo-a-sat/>)
- all'indirizzo postale: Servizi Ambientali Territoriali Spa, via Tommaseo, 44 - 17047 Vado Ligure (SV)
- all'indirizzo di posta elettronica: info@satservizi.org
- al numero di fax: 019.886665

SAT si impegna a rispondere alla richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

.