



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI MORRO D'ORO (PE)

Sommario

PREMESSA.....	4
1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	4
2. DEFINIZIONI.....	4
3. RIFERIMENTI NORMATIVI	10
4. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
4.1. Validità della carta	12
4.2. Informazioni sui gestori del servizio integrato	12
4.2.1. La società.....	12
4.2.2. Carta d'identità della società	13
4.2.3. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro	13
4.3. Territorio servito.....	13
4.4. Inquadramento della gestione nello schema regolatorio	14
4.5. Principi fondamentali e cause di forza maggiore	14
4.5.1. Eguaglianza	14
4.5.2. Imparzialità	15
4.5.3. Continuità	15
4.5.4. Partecipazione	15
4.5.5. Efficienza ed efficacia	15
4.5.6. Cortesia	15
4.5.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	16
4.5.8. Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente	16
4.5.9. Privacy	16
4.5.10. Adozione del "Modello di Organizzazione" ex D.Lgs. 231/01	16
4.5.11. Qualità e tutela dell'ambiente	17
4.5.12. Cause di forza maggiore	17
5. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	17
5.1. Raccolta domiciliare	17
5.1.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF).....	18
5.1.2. Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF).....	19
5.1.3. Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF).....	19
5.2. Servizio di ritiro "su chiamata"	19
6. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	20
6.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade (Articolo 42 TQRIF).....	22
6.2. Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF).....	22
6.3. Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio strade (Articolo 45 TQRIF)	22
7. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE	22
8. OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA.	24
8.1. Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	

.....	24
8.1.1. Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)	24
8.1.2. Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)	24
8.1.3. Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)	24
9. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	24
9.1. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)	24
9.2. Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)	25
10. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE	25
10.1. Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF	26
10.2. Tabella 1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	27

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente (di seguito ETC) l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'ETC dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

1. CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta dei Servizi rappresenta il documento con cui il Comune di Morro d'oro, descrive agli utenti le modalità di svolgimento delle attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tale scopo nella Carta della qualità sono indicati in particolare:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività svolta	Sito Web
Comune di Morro D'Oro	attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	https://www.comune.morrodoro.te.it
Rieco Spa	attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio	https://www.riecospa.it

2. 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:

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

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

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

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

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

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

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

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

Data di invio è

per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

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

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

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

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

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

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

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

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

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o,

in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

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

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

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

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

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

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

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

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

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

rapporto con gli utenti;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";
- Direttiva 24/03/2004 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80 Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D. Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;
- D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

4. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione alle necessità del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone Rieco Spa nella gestione dei propri servizi. Il settore di **Igiene Ambientale** in particolare, presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La **collaborazione attiva** da parte dei cittadini apporta un notevole contributo ai servizi erogati da Rieco Spa. Il mantenimento degli standard attuali e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l'azienda e i cittadini: è per questo motivo che Rieco Spa conta sulla collaborazione attiva della cittadinanza per tener fede agli impegni assunti. È

in questo contesto che si inserisce la **Carta dei Servizi**, la quale vuole essere un “**patto**” e una **finestra di dialogo tra l’azienda e i cittadini** e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi oltre che di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i **livelli di qualità (standard)**, dell’attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l’Utenza e Rieco Spa.

La **Carta dei Servizi** non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i **servizi pubblici** ed il **benessere collettivo** e come tale può essere considerata:

- uno **strumento di informazione** per comunicare all’Utenza l’attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell’organizzazione;
- uno **strumento di gestione** per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno **strumento di dialogo** con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative ed i risultati raggiunti.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all’utente tramite appositi strumenti informativi.

Il presente documento è redatto in conformità all’art. 5 del “**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**” di cui alla **Delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) n. 15/2022**, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di un Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il documento è comunque presentato all’utente quale fonte esaustiva di tutte le informazioni generali relative alle attività di gestione dei rifiuti urbani dell’ambito territoriale di Morro d’oro.

La **Carta dei Servizi** rappresenta inoltre, una scelta di trasparenza per garantire un approccio diretto con l’azienda, oltre a fornire un valido supporto per il monitoraggio dei servizi erogati, attraverso indicatori di **qualità/ambiente e sicurezza**.

RIECO SPA individua come fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi:

- **la continuità di erogazione**
- **la frequenza per i servizi programmati**
- **il tempo di attivazione dei servizi a chiamata**
- **il tempo di risposta ai reclami**
- **il trattamento dei dati**

Gli **standard di qualità**, individuati sulla base di tali fattori, sono individuabili per ogni singolo servizio e vengono monitorati a cadenza fissa.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio individuato.

Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun

servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

4.1. Validità della carta

Come disposto dall'art. 1 della Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022, n. 15, gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 1° gennaio 2023.

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

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

La Carta della Qualità Unica del servizio integrato dei rifiuti urbani, approvata dell'Ente Territorialmente Competente, è disponibile sui seguenti siti web:

Gestore/Comune	Attività
Rieco Spa	- attività di raccolta e trasporto;
Rieco Spa	- attività di spazzamento e lavaggio strade;
Comune di Morro D'Oro	- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

4.2. Informazioni sui gestori del servizio integrato

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
- attività di raccolta e trasporto;	Rieco Spa
- attività di spazzamento e lavaggio strade;	Rieco Spa
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.	Comune di Morro D'Oro

4.2.1. La società

RIECO SPA, società di servizi integrati per l'ambiente, fonda la sua politica aziendale sui fondamentali principi di sviluppo sostenibile, tutela dell'ambiente, salute e sicurezza dei lavoratori e dei cittadini fruitori dei servizi prestati.

L'adozione di un "Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza" conforme ai requisiti delle norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 - ISO 45001:2018 e del Regolamento Europeo "EMAS" ha come scopo principale quello di far emergere sempre più l'efficienza organizzativa e qualitativa delle attività aziendali, al fine di ottenere piena soddisfazione dei Clienti ed alto livello di salvaguardia dell'ambiente, dei lavoratori e dell'intera collettività. La Rieco Spa ha adottato anche un sistema di gestione della responsabilità sociale conforme alla specifica SA 8000:2014.

Ha inoltre conseguito un sistema di gestione anticorruzione conforme alla norma ISO 37001:2016, oltre ad avere adottato ed aggiornato un modello Organizzativo e di Gestione ai sensi del D.Lgs.

231/2001 e nel maggio 2021 ha ricevuto l'attribuzione del rating di legalità, ai sensi dell'art. 2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con delibera n. 28361 del 28.07.2020 (di seguito Regolamento).

Alla guida dell'Azienda, società a totale capitale privato, siede il **Consiglio di Amministrazione**, espressione dell'assemblea dei soci che dura in carica 3 anni, composto dal **Presidente** e da altri due membri.

Il controllo sulla gestione societaria è affidato al **Collegio Sindacale** che si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente. Mentre, la revisione legale è affidata alla società *Pricewaterhousecoopers Spa*

Il **Bilancio della Società** viene sottoposto a certificazione dalla stessa società di revisione di cui sopra.

4.2.2. Carta d'identità della società

Sede legale: *Contrada Piane 55 – 66023 Francavilla al Mare (CH)*

Capitale Sociale: € 2.000.000,00 interamente versato

Codice Fiscale e Partita IVA: 02003780687

Comuni Serviti (popolazione complessiva): oltre 300.000.

4.2.3. Sicurezza e salute sul luogo di lavoro

RIECO SPA ottempera alle disposizioni del **D.Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni** per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con l'effettuazione della valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con le relative misure di prevenzione e protezione e la conseguente elaborazione del documento di valutazione dei rischi di cui **all'art.28 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.**

Il **Datore di Lavoro** ha nominato il **Medico Competente** ed il **Servizio di Prevenzione e Protezione** con il relativo **Responsabile**.

L'organizzazione aziendale della sicurezza comprende tra l'altro un numero adeguato di preposti adeguatamente formati presenti in ogni settore con il compito di sovrintendere e vigilare sul rispetto, da parte dei lavoratori, delle norme di sicurezza e delle disposizioni aziendali impartite.

L'organizzazione è altresì dotata di addetti per la gestione delle misure di primo soccorso, presenti in ogni turno di lavoro in possesso di attestato di formazione per il gruppo "A" di cui al **DM 388/03** e di addetti per la gestione delle emergenze, anch'essi presenti in ogni turno di lavoro, in possesso di attestato di formazione per il livello di rischio incendio "medio" secondo quanto previsto dal **DM 10/03/98**.

In data 08 agosto 2012 la RIECO SPA ha conseguito e mantenuto negli anni la certificazione per il proprio sistema di gestione per la sicurezza ai sensi della norma **BS OHSAS 18001:2007**, ora migrata alla norma **UNI EN ISO 45001**.

4.3. Territorio servito

Il territorio e l'ambito tariffario a cui si applica la presente Carta della Qualità è il Comune di Morro d'oro

4.4. Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Il Comune di Morro D'Oro ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il **Comune di Morro D'Oro**
- Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, **RIECO S.p.A.**;

nello **Schema Regolatorio IV - Livello qualitativo avanzato**

		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

4.5. Principi fondamentali e cause di forza maggiore

I gestori dell'ambito tariffario indicato al precedente punto garantiscono che i servizi e le attività previsti nella presente Carta della Qualità siano gestiti rispettando i seguenti principi fondamentali.

4.5.1. Eguaglianza

Il gestore Raccolta e Trasporto, **RIECO S.p.A.**, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione all'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore Raccolta e Trasporto, **RIECO S.p.A.**, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito

web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

4.5.2. Imparzialità

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

4.5.3. Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

4.5.4. Partecipazione

Viene garantita sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

4.5.5. Efficienza ed efficacia

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

4.5.6. Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare,

ove possibile, le sue richieste.

4.5.7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

4.5.8. Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

4.5.9. Privacy

Il Gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

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

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

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

4.5.10. Adozione del "Modello di Organizzazione" ex D.Lgs. 231/01

RIECO SPA, si è dotata del **Modello di Organizzazione e Gestione e conseguente Codice Etico** previsto dal **Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231**, che ha introdotto un regime di responsabilità a carico delle società per alcune tipologie di reati. Parimenti, Rieco Spa ha nominato l'**Organismo di Vigilanza** con il compito, in sintesi, di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del **Modello di Organizzazione e Gestione**, nonché del Codice Etico adottati dalla Società allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal **D.Lgs. 231/01**. Quanto sopra rappresenta un chiaro segnale dell'Azienda in materia di trasparenza e senso di responsabilità sia nei rapporti interni che con il mondo esterno.

4.5.11. Qualità e tutela dell'ambiente

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente**, certificato conformemente alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001: 2015, e **UNI EN ISO 14001: 2015, UNI EN ISO 45001: 2018**, dimostra che Rieco Spa ha come obiettivo prioritario la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute umana e delle risorse primarie, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché la soddisfazione degli utenti/clienti. L'impegno di Rieco Spa nei confronti degli utenti/clienti e dell'ambiente, acquisisce trasparenza attraverso la registrazione **EMAS** dell'azienda e con la pubblicazione della **Dichiarazione Ambientale**.

4.5.12. Cause di forza maggiore

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

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

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

5. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

RIECO SPA assicura il rispetto degli standard in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendono irrealizzabili; nel caso in cui si verificano situazioni anomale o ritardi non imputabili a RIECO SPA, ne sarà data tempestiva informazione ai cittadini, nelle modalità ritenute più opportune.

RIECO SPA gestisce l'intero ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nel territorio comunale in base a quanto previsto dal "Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti".

Nello specifico, il servizio di raccolta dei rifiuti, in base alle peculiarità delle aree interessate, secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità è così suddiviso:

- **Raccolta domiciliare "Porta a Porta"**
- **Raccolta "stradale e/o di prossimità"**
- **Raccolta domiciliare "su chiamata"**

5.1. Raccolta domiciliare

La raccolta domiciliare "Porta a Porta" è un metodo di raccolta dei rifiuti con cui RIECO SPA provvede al ritiro presso le utenze domestiche e non domestiche, mediante esposizione e ritiro dei rifiuti su suolo pubblico da parte delle stesse, e/o in aree private a confine con la pubblica via.

L'esposizione e il ritiro dei materiali avvengono in giorni ed orari prestabiliti che vengono comunicati

attraverso l'apposito calendario di raccolta. Al fine di garantire un corretto svolgimento del sistema di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta", è necessario il rispetto di alcune regole fondamentali:

- **separare** correttamente i rifiuti con l'aiuto del materiale informativo disponibile anche sul sito web www.riecospa.it, o scaricando "l'Eco App by Rieco" per una corretta Raccolta Differenziata, per il comune di appartenenza;
- **collocare** i contenitori su area privata a confine con la pubblica via, e/o ed esporli su suolo pubblico;
- **rispettare** i giorni, gli orari e le modalità di raccolta;
- **ritirare** i contenitori dopo la vuotatura degli operatori addetti.

Per differenziare correttamente in casa, per ogni utenza è disponibile un kit gratuito (comprensivo di mastelli per le frazioni indicate nel CSA), ritirabili presso il centro di raccolta, la "Guida alla Raccolta Differenziata" contenente, in ordine alfabetico, l'elenco dei principali oggetti ed imballaggi con relativa modalità di conferimento.

I rifiuti differenziati all'interno delle abitazioni devono essere conferiti in appositi contenitori posizionati in prossimità delle abitazioni. La loro assegnazione e la loro collocazione vengono definite in sede di sopralluogo dal personale di RIECO SPA. La raccolta domiciliare dei rifiuti sono programmati sulla base di un calendario di raccolta che varia di zona in zona. Lo stesso calendario viene consegnato agli utenti interessati dal servizio, ed è scaricabile dal sito web.

5.1.1. Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 35 TQRIF)

Il Gestore **RIECO S.p.A.**, effettua il servizio di raccolta domiciliare porta a porta su tutto il territorio comunale e per tutte le utenze, secondo il calendario predisposto per le utenze domestiche e non domestiche. Il calendario di raccolta dei rifiuti è reperibile al seguente link:

https://www.riecospa.it/site/comune/Morro_d'Oro

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate.

Il programma è reperibile al link https://www.riecospa.it/site/comune/Morro_d'Oro

Il Gestore **RIECO S.p.A.**, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, il giorno previsto per lo svolgimento dell'attività di spazzamento consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

5.1.2. Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF)

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto è il tempo entro cui il servizio deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a:

- a. **24** ore per la raccolta domiciliare;
- b. per la raccolta stradale e di prossimità:
 - **24** ore 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;

In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

5.1.3. Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 37

5.2. Servizio di ritiro "su chiamata"

RIECO SPA garantisce all'UTENTE il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.

Rientrano tra i rifiuti ingombranti:

materiali ingombranti – mobili ed arredi che, per le loro dimensioni, non possono essere immessi nel cassonetto per la raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani, né possono essere trasportati con mezzi propri presso i Centri di Raccolta comunali (reti, materassi, mobili, sedie e poltrone, armadi smontati, reti da letto, scaffali e tavoli, divani, lastre di vetro smontate dai telai delle finestre, oppure imballate per garantire la sicurezza, damigiane senza rivestimento di plastica o vimini, tappeti voluminosi, etc);

beni durevoli di consumo ad uso domestico – frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, stampanti, giochi elettronici, computer, tv, etc.

Il numero dei ritiri gratuiti che RIECO SPA si impegna a garantire è un minimo di uno (1) mensile per singola utenza, con un limite massimo di 5 pezzi per ritiro. Il servizio di ritiro su chiamata si estende anche ai rifiuti urbani che per natura o dimensione, non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinarie.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è di 15 giorni lavorativi, inteso come il tempo fra il ricevimento della richiesta e la data in cui viene effettuato il ritiro; resta all'utente la possibilità di programmare il ritiro in una data successiva ai 15 giorni lavorativi.

Al momento della richiesta, per facilitare le operazioni di ritiro da parte degli addetti di RIECO SPA, è

necessario fornire le seguenti informazioni relative ai pezzi:

- tipologia
- quantità
- dimensioni.

Il servizio di prelievo **viene garantito a livello stradale** su suolo pubblico con le seguenti modalità:

- *i materiali non dichiarati al momento della prenotazione, non vengono ritirati;*
- *l'esposizione deve essere fatta su suolo pubblico, garantendo la sicurezza dei passanti e della viabilità;*
- *su ogni pezzo esposto, deve essere posizionato un cartello riportante la dicitura "Per RIECO SPA".*

Il servizio prevede il ritiro a domicilio con tempi medi di attesa pari a 15 gg:

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di **scarti vegetali**, ossia sfalci e potature derivanti dalla manutenzione di orti e giardini privati, effettuata da **privati cittadini**. Il conferimento deve essere effettuato in appositi contenitori e/o sacchi per la raccolta del verde, per quantitativi massimi di 1 mc per ciascuno.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di (max 5 sacchi), con tempi medi di attesa pari a 15 gg.

Sono esclusi dal ritiro a domicilio, i materiali vegetali derivanti dalla potatura, sfalcio d'erba dei giardini privati, se sono effettuate da ditte/aziende che effettuano attività di manutenzione del verde.

L'utente può richiedere il servizio di ritiro utilizzando uno qualsiasi dei punti di contatto messi a disposizione da RIECO SPA, con l'onere di indicare: nome, cognome e codice fiscale; codice utente, codice utenza ed indirizzo del ritiro; recapito telefonico e di posta elettronica per contatti.

Per l'ottenimento del servizio di ritiro l'utente può utilizzare i seguenti recapiti:

- compilando l'apposito modulo presente sul sito web;
- contattando il NUMERO VERDE **800 521 506**

inviando una mail all'indirizzo: info@riecospa.it; rieco@poste-certificate.it

6. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Il servizio di igiene ambientale consiste nell'espletamento di una serie di attività volte alla pulizia del suolo pubblico, quali:

- Spazzamento
- Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie
- Pulizia mercati
- Lavaggio delle strade
- Rimozione delle carcasse animali

- Altri servizi accessori

Spazzamento

RIECO SPA provvede alla pulizia delle strade, piazze e marciapiedi con il servizio di spazzamento manuale, meccanico e misto (manuale e meccanico). La modalità di spazzamento adottata varia in funzione dell'assetto del territorio e dall'entità del transito pedonale che ne definiscono la priorità di esecuzione e le modalità operative.

Nello **spazzamento manuale**, le due fasi di accumulo del rifiuto, e del successivo asporto, vengono effettuate manualmente con l'ausilio di scopa e pattumiera. Al fine di agevolare le operazioni di asporto dei rifiuti sono posizionati sui marciapiedi degli appositi cestini gettacarte a perdere intercambiabile.

Nello **spazzamento meccanico** si prevede l'intervento della sola spazzatrice per la rimozione e l'asporto dei rifiuti.

Nello **spazzamento misto**, invece, si prevede l'organizzazione in squadre operative composte da uno o due addetti che preparano il lavoro spostando il rifiuto (foglie, cartacce, etc.), dai marciapiedi sino al punto di passaggio della spazzatrice, e da un addetto alla guida della stessa per le operazioni di asporto dei rifiuti.

Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie

Il servizio di pulizia delle caditoie stradali e delle griglie consiste nella rimozione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione, ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e delle griglie stradali evitando così il ristagno delle acque meteoriche. La programmazione del servizio viene implementata in relazione alle condizioni atmosferiche e su chiamata in base alle specifiche del caso.

Pulizia mercati

Il servizio di pulizia dei mercati prevede il ripristino delle aree pubbliche interne ed esterne adibite al commercio. Le modalità operative del servizio prevedono i seguenti interventi: spazzamento, raccolta rifiuti e lavaggio (settimanale) delle aree mercatali.

Lavaggio delle strade

Il servizio di lavaggio delle strade viene effettuato su tutto il territorio comunale, tramite operazione di convogliamento del rifiuto ricorrente, l'aspirazione dello stesso contemporaneamente al lavaggio del marciapiede. Il servizio viene erogato con particolare attenzione per le aree soggette a condizioni di degrado (presenza di deiezioni animali, etc.). Il servizio segue la programmazione operativa prevista nel capitolato speciale d'appalto ma è attivabile anche su chiamata per interventi a carattere di urgenza.

Rimozione carcasse animali

Il servizio di rimozione delle carcasse animali di piccola taglia rinvenute sul suolo pubblico, consiste nel recupero, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati.

Rimozione siringhe abbandonate

Il servizio di raccolta di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica.

L'intervento sul territorio è attivato su richiesta.

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade si impegna con gli utenti a garantire che il servizio sia il più possibile regolare e continuativo, predisponendo un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio", dal quale è possibile evincere il calendario dettagliato del servizio, in cui viene indicato: data, fascia oraria, area dello spazzamento.

Il "*Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade*" è disponibile al seguente link:

https://www.riecospa.it/site/comune/Morro_d'Oro

Le interruzioni dello spazzamento e lavaggio delle strade sono classificate nel seguente modo:

- a) Interruzione per le strade dell'intero Comune o un'area estesa;
- b) Interruzioni su zone circoscritte;

Ulteriore classificazione viene fatta in base alla causa fra:

- a) Cause di forza maggiore;
- b) cause imputabili all'utente;
- c) cause imputabili al gestore (riguardanti tutte quelle che non rientrano nelle categorie a e b).

6.2. Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF)

Il tempo di recupero che può essere tollerato affinché l'attività riprenda prima di essere considerata interruzione di servizio è:

- Ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e con alta densità abitativa;
- Due (2) giorni lavorativi nelle altre zone e per interventi programmati quindicinali;
- Tre (3) giorni lavorativi nelle altre zone e per interventi programmati mensilmente.

6.3. Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio strade (Articolo 45 TQRIF)

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 44

7. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

La Rieco Spa mette a disposizione diverse modalità di contatto, con la finalità di rendere all'utente la possibilità di accesso alle informazioni e di trasmissione delle proprie richieste nel modo più semplice ed efficace possibile.

Referenti aziendali

Direttore Tecnico: Dott. Angelo Di Campli

Referente: Lombardi Michele

E-mail: dicamplici@riecospa.it; lombardi@riecospa.it

Indirizzo sede legale: Contrada Piane 55, 66023 Francavilla al Mare (CH)

Indirizzo sede operativa: Via Sardegna snc – Cepagatti (PE)

E-mail: info@riecospa.it

PEC: rieco@poste-certificate.it

Servizio clienti telefonico

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Numero Verde: 800 521 506 – disponibile dal lunedì al sabato (festivi esclusi) dalle ore 08:00 alle ore 18:00

Ai sensi degli artt. 48 e 49 del TQRIF, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti il servizio può essere contattato il numero verde gratuito **800 521 506** (pronto intervento) messo a disposizione dal gestore Rieco SpA e raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è pari a 4 ore ed è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

Le richieste di pronto intervento possono riguardare:

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

Posta elettronica

Posta ordinaria: info@riecospa.it

Posta certificata: rieco@poste-certificate.it

Centro comunale di raccolta: sito in Via Livatino, Fraz. Pagliare di Morro D'oro

ORARI DI APERTURA:

lunedì dalle 8.00 alle 12.00

martedì dalle 8.00 alle 12.00

mercoledì dalle 14.00 alle 16.00

giovedì dalle 8.00 alle 12.00

venerdì dalle 8.00 alle 12.00

sabato dalle 8.00 alle 12.00

Ecosportello: è ubicato di fronte alla sede comunale ed osserva i seguenti orari: mercoledì dalle 9.00 alle 13.00

Sportello online accessibile dal sito internet: <https://www.riecospa.it/site/>

8. OBBLIGHI DI SERVIZIO E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

8.1. Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

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

Il 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.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, info@riecospa.it, fisicamente presso il centro comunale di raccolta e online www.riecospa.it o tramite il servizio telefonico **800 521 506**

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

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

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

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature, ovvero **10 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

9. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Il servizio di pronto intervento è istituito unicamente per le seguenti casistiche:

- a. richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b. richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c. 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.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800 521 506** gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche previste, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.

Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro **4** ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di **15 giorni lavorativi** dalla messa in sicurezza dell'area.

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

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

10. STANDARD DI QUALITÀ RELATIVI ALLE PRESTAZIONI EROGATE

Sulla base dello schema regolatorio scelto ed applicato per il bacino territoriale del Comune Morro D'Oro, con riferimento a ciascun servizio sono, di seguito, indicati:

- Gli obblighi di servizio;
- Gli indicatori ed i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- Eventuali standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente.

10.1. Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regulatorio – Appendice I TQRIF

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regulatorio IV – Avanzato

Articolo TQRIF	Indicatore	Schema IV
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	SI
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	SI
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	SI
42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

N.a. = non applicato alla schema di riferimento scelto dall'ambito territoriale

10.2. Tabella 1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Schema Regolatorio IV – Avanzato

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema IV
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo entro	5 giorni	90%
9	Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo entro	10 giorni	90%
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	90%
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	90%
21	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)	240 secondi	≤ 240 secondi
31	Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro	15 giorni	90%
33	Percentuale minima di segnalazione per disservizi con tempo di intervento senza sopralluogo entro	5 giorni	90%
33	Percentuale minima di segnalazione per disservizi con tempo di intervento con sopralluogo entro	10 giorni	90%
34	Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento senza sopralluogo entro	10 giorni	90%
34	Percentuale minimi di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento con sopralluogo entro	15 giorni	90%
39	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	-	90%
40	Diffusione dei contenitori per la raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	-	90%
41	Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a	24 ore	85%
46	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	-	90%
47	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiori a	24 ore	85%
49	Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo dall'inizio della conversazione con l'operatore entro	4 ore	90%

N.a. = non applicato alla schema di riferimento scelto dall'ambito territoriale