CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE

Comune di Isola del Liri

GESTORE TRU

Comune Isola del Liri

GESTORE RT e SL

Cosp Tecno Service

Sommario

- **PREMESSA**
- **OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**
- **PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Isola del Liri**
- **PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Cosp Tecno Service**
- **PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE**
- **RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Isola del Liri**
  Accesso ai servizi da parte degli utenti
- **RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Cosp Tecno Service**
  Accesso ai servizi da parte degli utenti
- **MODALITÀ DI PRELIEVO**
- **MODALITÀ DI RISCOSSIONE**
- **MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE**
- **OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA**
- **ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**
  Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)
  Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)
  Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)
  Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)
  Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)
- **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**
  Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati
  Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)
  Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)
  Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)
  Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)
- **MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**
  Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)
  Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)
  Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)
- **SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**
  Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)
  Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)
  Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)
- **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**
  Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)
  Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)
  Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

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

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. Nella carta, in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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

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

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

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

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Isola del Liri**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Cosp Tecno Service**

Indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Isola del Liri

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

La Carta in particolare:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: Cosp Tecno Service

PROFILO AZIENDALE

LA SOCIETÀ

Esperienza e professionalità maturate in 50 anni fanno di Cosp Tecno Service una delle principali realtà italiane nel settore dei servizi integrati.

L'affidabilità, il coraggio e la lungimiranza delle donne e degli uomini che hanno costruito questa azienda hanno consentito di superare i confini dell'Umbria e di avviare commesse in tutto il territorio nazionale.

"Crescita e sviluppo sono state sempre accompagnate dall'attenzione alla dimensione sociale ed etica del fare impresa".

Siamo certi che queste scelte garantiscano risultati significativi ed in alcuni casi addirittura decisivi per il futuro e la qualità dell'azienda.

Le nostre strategie di crescita hanno sempre seguito direttrici precise e ben definite.

Da un lato, ampliare l'offerta dei servizi forniti ai clienti, dall'altra migliorarne la qualità, fino alla costruzione di soluzioni specifiche e "personalizzate", per rispondere in modo sempre più efficace ed efficiente alle diverse esigenze del mercato.

La trasformazione compiuta in questi anni ha portato l'azienda a svolgere un ruolo da protagonista nei settori delle pulizie civili, industriali e sanitarie, nei servizi agli istituti di credito ed alle strutture alberghiere, nella gestione dei servizi d'igiene urbana e smaltimento rifiuti, nella logistica industriale.

Nel corso degli anni, abbiamo costantemente investito in ricerca e sviluppo, per offrire tempestivamente al cliente soluzioni su misura.

Siamo convinti che il nostro vantaggio competitivo sia rappresentato dalle professionalità che quotidianamente sono a contatto con il cliente.

I **milletrecento operatori di Cosp**, rappresentano il punto decisivo del nostro successo, la risorsa determinante per il futuro della nostra azienda chiamata ad affrontare sfide impegnative, con tutta la voglia e le energie di chi intende crescere e migliorare puntando sulla qualità del fare sviluppo e forte di un sistema di monitoraggio in tempo reale di prestazioni e processi erogati, tramite il nostro software dedicato "*Contatto*".

LA GOVERNANCE AZIENDALE

“Il buon governo dell’azienda non si misura solamente attraverso la dimensione economica, ma anche mostrando attenzione alla dimensione sociale, etica e ambientale.”

Gestiamo i processi e l’erogazione dei servizi nel rispetto delle prescrizioni definite dalla norma **UNI EN ISO 9001:2015** ponendo al centro della nostra attività il cliente.

Cosp Tecno Service opera nel rispetto della norma internazionale **SA 8000:2014** che attesta l’applicazione totale, da parte dell’azienda, degli istituti previsti dai contratti di lavoro nazionale. Tale certificazione è una garanzia per i committenti, poiché libera dalla responsabilità in solidonei confronti dei fornitori.

Cosp ha certificato il sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori in conformità allo standard internazionale **BS OHSAS 18001:2007**.

Dal 2010 Cosp adotta un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conforme al **D.Lgs 231/2001** ed è dotata di un **Organismo di Vigilanza** esterno costituito da tre Avvocati.

L'azienda è iscritta nella **White List** della Prefettura di Terni dal 2015.

L'AGCM-Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha attribuito il **Rating di Legalità**

Pari a, il massimo riconoscimento possibile.

"La responsabilità sociale è uno stile di governance"

Per ridurre e monitorare l'impatto ambientale nel corso delle attività, operiamo in linea con le prescrizioni fissate dalla norma ***UNI EN ISO 14001:2015*.**

La condivisione della gestione e degli obiettivi ambientali da parte degli stakeholder viene garantita dalla ***Registrazione EMAS*** in conformità al ***Regolamento UE 2017/1505*.**

La norma ***ISO 37001*** specifica una serie di misure che aiutano la nostra organizzazione a prevenire, rilevare e affrontare la corruzione. Il suo orientamento alla prevenzione aiuta l'azienda a mitigare il rischio di corruzione durante la proprie attività e lungo la catena del valore.

Per la gestione e il controllo delle infestazioni (pest management) operiamo con sistema di gestione **UNI EN 16636:2015**

Per certificare i nostri prodotti e servizi garantendone la sostenibilità e il ridotto impatto ambientale la Cosp Tecno Service ha ottenuto la **Certificazione ECOLABEL UE (IT-052-127)** con un punteggio pari a 27 punti su un minimo di 14.

Ogni processo è definito e realizzato con l'obiettivo di ridurre al minimo l'impatto ambientale.

ATTIVITA’

Igiene e Sanificazione

Progettiamo e gestiamo soluzioni “personalizzate”, interpretando richieste e bisogni dei diversi clienti.

Operiamo con sistemi innovativi, utilizzando prodotti ecosostenibili, strumenti e tecnologie a basso impatto ambientale.

I nostri servizi

Ø Pulizie e sanificazione in ambienti sanitari

Ø Pulizie civili, industriali e per industrie alimentari

Ø Disinfezioni

Ø Supporto software al cliente per il controllo dei processi e della qualità

Ø Supporto software al cliente per il monitoraggio in tempo reale dei servizi offerti

Cosp Tecno Service è iscritta all’**Albo Imprese di Pulizia fascia “L”** (volume d’affari superiore a 8 milioni di euro).

Per tutti i servizi erogati è garantito il controllo oggettivo della qualità secondo i principi definiti dalla norma internazionale **UNI EN13549**.

SERVIZI AGLI ISTITUTI DI CREDITO

La capacità di progettare ed innovare è il punto di riferimento di Cosp nella gestione dei servizi bancari.

Offriamo e rispondiamo alle esigenze della committenza con un'ampia gamma di servizi complessi che quotidianamente testiamo *su 6 regioni e 500 filiali*.

Il nostro fare viene testato dalle direzioni dei Poli Immobiliari attraverso Audit di primo e secondo livello disposti dalle Direzioni con 24 ore di preavviso.

I risultati di tali report collocano la nostra Azienda ai primi posti fra i fornitori di primari gruppi bancari.

Cosp Tecno Service si propone come un vero e proprio partner, partecipando al raggiungimento degli obiettivi generali degli Istituti di Credito.

I nostri servizi

Recupero e/o smaltimento macero

Il servizio consiste nel ritiro, trasporto e smaltimento del materiale cartaceo, dalle dipendenze al centro di stoccaggio autorizzato, con relativa gestione amministrativa dei rifiuti.

HOUSEKEEPING

Siamo partner e non semplici gestori di strutture alberghiere e comunità.

Mettiamo a disposizione il nostro modello d'impresa ed il nostro know-how per supportare il cliente in tutte le fasi del processo di esternalizzazione.

I nostri servizi

Ø Pulizie ai piani, alle camere, alle aree comuni

Ø Portineria, front-back office

Ø Vigilanza

Ø Facchinaggio bagagli e ai piani

Ø Manutenzioni ordinarie

Ø Gestione aree verdi

UN ABITO SU MISURA

Cosp realizza progetti dedicati per affrontare le necessità delle singole strutture alberghiere.

Il nostro modello gestionale si compone di particolari sistemi tecnico-operativi:

Organigramma del cantiere

Formazione specifica degli operatori sugli aspetti comportamentali

Addestramento del personale al rispetto dei sistemi di sicurezza ai sensi del D.Lgs 81/08

Metodologie di intervento applicate

Utilizzo di prodotti e macchinari a basso impatto ambientale

Sistema informatizzato dedicato al monitoraggio dei servizi erogati

IGIENE AMBIENTALE

Gestiamo verticalmente la filiera dei rifiuti e siamo iscritti all'Albo Nazionale Smaltitori.

Abbiamo investito risorse ed energie nella costruzione di un sistema organizzativo moderno ed efficace, finalizzato alla salvaguardia ambientale.

I nostri servizi:

Servizi integrati di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani

Servizi di igiene urbana

Raccolta, trasporto, stoccaggio e smaltimento rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi

Gestione impianti di stoccaggio, recupero e smaltimento rifiuti

Consulenza per procedure amministrative relative alla gestione dei rifiuti

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

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

A tale scopo i Gestori provvedono a:

Organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;

Ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;

In occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

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

Partecipazione e accesso agli atti

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

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

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

Efficienza ed efficacia

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

Cortesia

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

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

Privacy

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

si impegnano a tutelarne i dati personali.

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

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

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

Cause di forza maggiore

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

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

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

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Isola del Liri

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **Alessandro Cerrone**
Email: **tributi.isolaliri@anutelpec.it**
Indirizzo: **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Sportello online: ----------
Numero Verde: ----------
Altro recapito telefonico: 07768008423-07768433764
Posta ordinaria: **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR**)
Email: **tributi.isolaliri@anutelpec.it**
PEC: **tributi.isolaliri@anutelpec.it**

Di seguito si indicano i riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti: Sede: **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR):**

- **Lunedì e Giovedì ore 10:00 – 12:30**

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Cosp Tecno Service

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: **Maurizio Tonnetti**
Email: **ecologia@cosptecnoservice.it**
Indirizzo: **Via Luigi Galvani 18** - **05100 TERNI** (**TR**)

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Numero Verde: **800 055505**
Altro recapito telefonico: **0744406729**
Posta ordinaria: **Via Luigi Galvani 18** - **05100 Terni**
(**Tr**) Email: **info@cosptecnoservice.it**
PEC: **cosptecnoservice@legalmail.it**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti: Sede: **Via dell'Industria snc – Isola del Liri (FR)**

Orari e giornate di apertura:

- Lunedì dalle 08:00 alle 12:00
- Martedì dalle 08:00 alle 12:00
- Giovedì dalle 12:00 alle 16:00

MODALITÀ DI PRELIEVO
La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Isola del Liri** è:

TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013)
Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

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

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE
La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella **parametrica**. Nello specifico per le utenze **domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99** e per le utenze **non domestiche** vengono utilizzati gli **indici DPR 158/9**

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

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

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, entro **90 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR**)
via e-mail **tributi.isolaliri@anutelpec.it** mediante sportello fisico sito in **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR**) .

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, invia all'utente in tempi congrui la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail **tributi.isolaliri@anutelpec.it** o mediante sportello fisico sito in **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR**).

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, alle richieste di variazione e di cessazione.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati
Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile richiedere la modulistica allo sportello fisico sito in **Via San Giuseppe, 1** - **03036 Isola del Liri** (**FR**) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo
----------.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF) Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Isola del Liri**, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF)
Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in **20 giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

a. Agli utenti che dichiarino, mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
b. Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Fermo quanto contenuto dall'art. 27.1 all'art. 27.6 del TQRIF

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)
Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)
Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, **Cosp Tecno Service,** mette a disposizione degli utenti il servizio telefono **800 055505** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800 055505**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Cosp Tecno Service** , garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero massimo di **52 ritiri annuali** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **4 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

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

Sfalci e potature

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

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **info@cosptecnoservice.it** o telefonicamente al seguente numero **800 055505**, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore **Cosp Tecno Service** .

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

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

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)
La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, **info@cosptecnoservice.it**, mediante sportello fisico sito in **Via dell'Industria snc Isola del Liri (FR)** o tramite il servizio telefonico **800 055505**.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)
In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **5 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata in tempi congrui la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)
Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.
Cosp Tecno Service: 800940547

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)
Il gestore di impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

segnalazioni per disservizi;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati,

richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

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.