KALAT AMBIENTE SRR

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
ATO Catania Provincia Sud

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO Dl GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Comune di San Michele di Ganzaria

IMPREGICO
SERVIZI INTEGRATI IGIENE URBANA

Sommario

PREMESSA 4
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 4
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 5
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI 5
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 6
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 7
COMUNI SERVITI 9
SERVIZI PREVISTI 9
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU 10
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Impregico srl 11
Accesso ai servizi da parte degli utenti 11
SERVIZI OFFERTI 12
MODALITÀ DI PRELIEVO 13
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 13
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 13
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA 13
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 13
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF) 13
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF) 13
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF) 13
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF) 14
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF) 14
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI 14
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati 14
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF) 14
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) 14
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF) 14
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 15
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Artico 23 TQRIF) 15
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF) 15

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF) 15
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF) 15
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA 15
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF) 15
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF) 15
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 15
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE 16
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF) 16
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF) 16
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 16
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO 16
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF) 16
CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 16
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF) 16
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48TQRIF) 18
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 18
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 18
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 22
Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di San Michele di Ganzaria**, di carattere straordinario ed imprevedibile 22

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi è redatta 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 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. 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. Essa costituisce, altresì, un impegno scritto assunto dalla Gestione, **Comune di San Michele di Ganzaria**, 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, infatti, 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, dunque, 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 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 ed assimilati 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 San Michele di Ganzaria**;

Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade: **Impregico Srl**;

ed indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.
La presente Carta dei servizi individua e definisce, in particolare, i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, **Kalat Ambiente S.R.R. S.C.P.A. – ATO Catania Provincia Sud**:
Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani; Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
Obblighi di servizio telefonico;
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti; Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
Programma delle attività di raccolta e trasporto;
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24)

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, **Kalat Ambiente S.R.R. S.C.P.A. – ATO Catania Provincia Sud** ha posizionato la Gestione formata da:

Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti: **Comune di San Michele di Ganzaria**;

Gestore della Raccolta, Trasporto RSU e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade: **Impregico Srl**;

nello schema:

I Livello qualitativo minimo

		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

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel documento rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, **Comune di San Michele di Ganzaria**, 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 e reclamo degli utenti;
ed 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 RSU E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
La società Impregico Srl nasce da una scelta innovativa e dalla scissione di ramo d'azienda che dal 1976 ha operato nel settore delle costruzioni e dei servizi. Sull'onda di tale filosofia aziendale, si occupa oggi della gestione integrata dei rifiuti urbani e dei servizi per l'ambiente, garantendo presenza costante in tutti i territori di competenza con iniziative e servizi d'interesse pubblico.
Il nuovo servizio di raccolta differenziata porta a porta di Impregico nasce con l'obiettivo di realizzare tutte le attività utili a prevenire il degrado ambientale, attraverso il riciclo dei materiali e la riduzione dei rifiuti indifferenziati destinati allo smaltimento in discarica.
Impregico intende migliorare la gestione dei rifiuti e promuovere un ambiente cittadino più salubre e pulito. La raccolta differenziata dei rifiuti porta a porta prevede azioni di informazione ai cittadini, di sensibilizzazione dell'opinione pubblica e una nuova organizzazione nella gestione dei rifiuti funzionale al raggiungimento di questi obiettivi.
Le nostre certificazioni:

- Certificato relativo al sistema di gestione SA8000
- Certificato UNI EN ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione per la Qualità
- Certificato UNI EN ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione Ambientale
- Certificato UNI EN ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza nei Luoghi di Lavoro
- Certificato UNI EN ISO 37001;
- Certificazione ESG;
- Certificazione PDR;

- Rating di legalità ★★++

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 socioeconomiche. 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.

COMUNI SERVITI

La società Impregico è gestore del servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nei seguenti Comuni dell'**ATO Catania Provincia Sud**:
Vizzini,
Caltagirone,
Licodia Eubea,
Mazzarrone,
Mirabella Imbaccari,
San Cono,
San Michele di Ganzaria.

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti nel Comune risulta, così, articolato:
 Servizi base interni al perimetro:
o spazzamento e il diserbo/scerbamento stradale;
o svuotamento dei cestini gettacarte, installati nelle strade e piazze;
o raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e speciali;
o trasferimento dei rifiuti raccolti agli impianti di destinazione finale di trattamento o di stoccaggio;
o raccolta e trasporto agli impianti di destinazione finale di trattamento o di stoccaggio dei rifiuti solidi urbani ed assimilati provenienti dalla pulizia dei mercati (rionali, settimanali e/o mensili);
o lavaggio ad alta pressione delle strade, delle piazze, dei marciapiedi e delle aree utilizzate per lo svolgimento delle attività mercatali (rionali, settimanali e/o mensili) e di trasbordo dei rifiuti;
o raccolta delle siringhe abbandonate e delle carogne animali ritrovate su suolo pubblico e relativo trasporto a destinazione autorizzata;
o ritiro, con la previsione di un punto di consegna ove depositarli (cassone scarrabile e/o CdR), degli sfalci di potatura (assimilabili ai rifiuti vegetali provenienti da aree verdi, individuati come rifiuti urbani ai sensi dell'art. 184, comma 2, lettera e del D. Lgs. n° 152/2006) prodotti dalle utenze assoggettate alla tassazione in materia di raccolta dei rifiuti solidi urbani e assimilati, compreso trasporto all'impianto di destinazione finale;
o la gestione delle strutture e logistica relativi alla fase della raccolta (Centri di Raccolta, punto ecologico, etc.);
o gestione del rapporto con l'utente, comunicazione, gestione numero verde messo a disposizione dalla SRR;

o attività di monitoraggio, controllo e reporting.
 Servizi complementari a misura in perimetro
o servizio trasporto scarrabili;
o servizi di pronto intervento;
o servizi in occasione di eventi tipo fiere, sagre, cerimonie pubbliche e manifestazioni in genere, oltre un servizio già incluso nel valore dell'appalto;
o servizi di rimozione dei rifiuti abbandonati;
o servizi di bonifica su specifiche aree territoriali compresa la rimozione dei rifiuti abbandonati contenenti fibre di amianto.
 Servizi esterni al perimetro
o Disinfestazione;
o Derattizzazione.

Sono previsti, inoltre, i seguenti servizi migliorativi:
o Servizio di pulizia griglie/caditoie;
o Raccolta "sversamenti abusivi rifiuti";
o Servizio di bonifica discariche abusive;
o Squadra "decoro urbano";
o Isola ecologica informatizzata;
o Waste quality team;
o Squadra micro-raccolte;
o Raccolta da utenze svantaggiate;
o Pulizia e raccolta rifiuti all' interno delle fontane ornamentali pubbliche.
I servizi erogati sul Comune sono, inoltre, puntualmente descritti, oltre che negli atti di gara, nel Piano Operativo predisposto dal Gestore ed approvato da ciascun Comune, secondo i termini previsti in capitolato.
A tale scopo il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, **Impregico**, 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 nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.
Inoltre, viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.
Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU Comune di San Michele di Ganzaria:
Gestione Raccolta Rifiuti:
Il Referente per il Comune è l'Ufficio Ecologia
Telefono: 0933/971027-28
PEC: prot.gen@pec.comune.sanmichelediganzaria.ct.it
Email: ufficiotecnico@comune.sanmichelediganzaria.ct.it

Orari di ricevimento:

lunedì	09:00 - 12:30	
martedì	09:00 - 12:30	
mercoledì	09:00 - 12:30	
giovedì	09:00 - 12:30	
venerdì	09:00 - 12:30	

SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI
Il servizio è gestito in economia dal Comune con riferimento alla gestione ordinaria dell'Entrata
Il Referente per il Comune è l'Ufficio Tributi:
Indirizzo: Via Roma 82/84, 95040 San Michele di Ganzaria (CT)
Telefono 0933/971018
PEC: prot.gen@pec.comune.sanmichelediganzaria.ct.it
Email: antonio.saitta@comune.sanmichelediganzaria.ct.it
Orari di ricevimento:

lunedì	09:00 - 12:30	
martedì	09:00 - 12:30	
mercoledì	09:00 - 12:30	
giovedì	09:00 - 12:30	
venerdì	09:00 - 12:30	

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Impregico srl
Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: Sebastiano Mortellaro
E-mail: nellomortellaro@impregico.it
Indirizzo: Via per San Giorgio Jonico, 6900 - 74121 Taranto (TA)
Email: info@impregico.it PEC: impregico@pec.it
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: https://www.impregico.it/comuni-impregico
Numero Verde: **800198088**
Altro recapito telefonico: 099/9877164
Posta ordinaria: Via per San Giorgio Jonico, 6900 - 74121 Taranto (TA)
Tutte le informazioni saranno comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: https://www.impregico.it/SanMicheledi Ganzaria/

Accesso ai servizi da parte degli utenti
Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:
Accesso cittadini: https://comune.sanmichelediganzaria.ct.it/servizi/
Trasparenza rifiuti: https://sanmichelediganzaria.trasparenzarifiuti.it/

SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

- Informazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - App
  - Sportello fisico
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Assistenza alla compilazione della modulistica
  - Numeri telefonici;
  - Posta ordinaria;
  - Posta elettronica;
  - Sportello fisico;
- Esame pratiche contribuenti
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Controllo riscossione
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico
- Segnalazioni
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - App
  - Sportello fisico
- Reclami
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

- Richiesta rettifica importi
  - Numeri telefonici
  - Posta ordinaria
  - Posta elettronica
  - Sportello fisico

MODALITÀ DI PRELIEVO
La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di San Michele di Ganzaria** 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 158/99**.

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 San Michele di Ganzaria**, entro **30 giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo Via Roma 82/84, San Michele di Ganzaria (CT), via e-mail antonio.saitta@comune.sanmichelediganzaria.ct.it , mediante sportello fisico sito in all'indirizzo Via Roma 82/84, 95040 San Michele di Ganzaria (CT) **(UFFICIO TRIBUTI).**
Nella sezione trasparenza rifiuti: https://trasparenza.comune.sanmichelediganzaria.ct.it/ .
Lo stesso può essere ritirato presso lo sportello fisico o compilabile online all'indirizzo indicato.
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 San Michele di Ganzaria**, 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 San Michele di Ganzaria**, entro **90 giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail antonio.saitta@comune.sanmichelediganzaria.ct.it o mediante sportello fisico sito in Via Roma 82/84, San Michele di Ganzaria (CT) **(UFFICIO TRIBUTI)**.
Nella sezione trasparenza rifiuti è presente il modulo per la richiesta di variazione o cessazione del servizio.

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 San Michele di Ganzaria**, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, in tempi congrui, risposta scritta 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 utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti
Accesso cittadini: https://sanmichelediganzaria.trasparenzarifiuti.it/argomento-tari/reclami-tari/
Trasparenza rifiuti: https://trasparenza.comune.sanmichelediganzaria.ct.it/
In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in Via Roma 82/84, San Michele di Ganzaria (CT) **(UFFICIO TRIBUTI)**.

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 San Michele di Ganzaria**, 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 San Michele di Ganzaria**, 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 San Michele di Ganzaria**, 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 San Michele di Ganzaria**, 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 almeno **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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Michele di Ganzaria**, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente **Kalat Ambiente S.R.R. S.C.P.A. – ATO Catania Provincia Sud**, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di San Michele di Ganzaria**, garantisce la possibilità di rateizzazione in conformità al proprio regolamento delle entrate.

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, **Comune di San Michele di Ganzaria**, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto RSU, **Impregico**, metterà a disposizione degli utenti il servizio di numero verde 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: **800198088**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Impregico**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi con la seguente articolazione:

COMUNE	UNITÀ RITIRABILI	FREQUENZA
CALTAGIRONE	massimo n. 2 unità di grandi dimensioni; massimo n. 5 unità di piccole dimensioni.	2/7
RESTANTI COMUNI	massimo n. 2 unità di grandi dimensioni; massimo n. 5 unità di piccole dimensioni.	1/7

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

Ritiro RAEE, con la medesima frequenza su indicata.

Nella Gestione, denominazione gestione, 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 telefonicamente al seguente numero **800198088,** ovvero tramite app o ancora via e-mail info@impregico.it/ rsusanmichelediganzaria@impregico.it .

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, tramite il servizio telefonico **800198088,** ovvero mediante app o a mezzo posta elettronica, info@impregico.it / rsusanmichelediganzaria@impregico.it, o all'indirizzo https://www.impregico.it/SanMicheledi Ganzaria/.

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.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto saranno pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto. **https://www.impregico.it/SanMicheledi Ganzaria/ .** Di seguito si riporta una tabella riepilogativa delle frequenze di raccolta previste e calibrate per il comune di San Michele di Ganzaria.

ORGANICO E BIOPLASTICHE COMPOSTABILI		CARTA, CARTONE E CARTONCINO		MULTIMATERIALE		VETRO		NON DIFFERENZIABILE	
UD	UND	UD	UND	UD	UND	UD	UND	UD	UND
3/7	3/7	1/14	3/7	1/7	1/7	1/14	1/7	1/7	1/7

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

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

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade, **Impregico**, predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

https://www.impregico.it/

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

https://www.impregico.it/

PIANO OPERATIVO DI SPAZZAMENTO MISTO								
SERVIZIO	COMUNE	AREA	BASE GARA			OFFERTA MIGLIORATIVA		
			Int./sett.	ml/sett.	ml./anno	Int./sett	ml/sett.	ml./anno
Spazzamento Meccanizzato Misto	CALTAGIRONE	Strade Principali	6	156.000	8.112.000	6	202.800	10.545.600
	CALTAGIRONE	Centro Storico	0	0	0	6	18.000	936.000
	CASTEL DI IUDICA	Centro Urbano	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	GRAMMICHELE	Strade Principali	5	37.500	1.950.000	5	48.750	2.535.000
	LICODIA EUBEA	Centro Urbano	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	MAZZARRONE	Strade Principali	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	M. VAL DI CATANIA	Strade Principali	2	15.000	780.000	2	9.750	507.000
	MINEO	Centro Urbano	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	M. IMBACCARI	Strade Principali	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	PALAGONIA	Strade Principali	6	45.000	2.340.000	6	58.500	3.042.000
	RADDUSA	Strade Principali	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	RAMACCA	Strade Principali	4	30.000	1.560.000	4	39.000	2.028.000
	RAMACCA	Libertinia	0,25	0	0	0,25	2.300	119.600
	SAN CONO	Strade Principali	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	SAN M. DI GANZARIA	Strade Principali	1	7.500	390.000	1	9.750	507.000
	SCORDIA	Viabilità Ridotta	2	15.000	780.000	2	19.500	1.014.000
	SCORDIA	Strade Principali	6	45.000	2.340.000	6	58.500	3.042.000
	SCORDIA	Zona Industriale	0,25	1.250	65.000	0,25	1.625	84.500
	VIZZINI	Strade Principali	2	15.000	780.000	2	19.500	1.014.000
			TOTALE	419.750	21.827.000	-	556.225	28.923.700

PIANO OPERATIVO DI SPAZZAMENTO MANUALE								
SERVIZIO	COMUNE	AREA	BASE GARA			OFFERTA MIGLIORATIVA		
			Int./sett.	ml/sett.	ml./anno	Int./sett.	ml/sett.	ml./anno
Spazzamento Manuale	CALTAGIRONE	Centro Storico	6	96.000	4.992.000	6	124.800	6.489.600
	CALTAGIRONE	Domenicale	1	6.600	343.200	1	8.580	446.160
	CASTEL DI IUDICA	Area Centrale	6	6.600	343.200	1	8.580	446.160
	GRAMMICHELE	Area Centrale	6	13.200	686.400	6	17.160	892.320
	LICODIA EUBEA	Area Centrale	6	6.600	343.200	6	8.580	446.160
	MAZZARRONE	Area Centrale	6	6.600	343.200	6	8.580	446.160
	M. VAL DI CATANIA	Area Centrale	6	19.200	998.400	6	24.960	1.297.920
	MINEO	Centro Storico A	4	7.200	374.400	4	9.360	486.720
	MINEO	Centro Storico B	1	10.800	561.600	1	14.040	730.080
	M. IMBACCARI	Area Centrale	6	6.600	343.200	6	8.580	446.160
	PALAGONIA	Centro Storico A	6	13.200	686.400	6	17.160	892.320
	PALAGONIA	Centro Storico B	6	18.000	936.000	6	23.400	1.216.800
	RADDUSA	Area Centrale	6	6.600	343.200	6	8.580	446.160
	RAMACCA	Area Centrale	6	9.000	468.000	6	11.700	608.400
	SAN CONO	Area Centrale A	6	6.600	343.200	6	8.580	446.160
	SAN CONO	Area Centrale B	6	4.500	234.000	6	6.500	338.000
	SAN M. DI GANZARIA	Area Centrale A	6	6.600	343.200	6	8.580	446.160
	S. M. DI GANZARIA	Area Centrale B	5	5.000	260.000	5	6.500	338.000
	SCORDIA	Area Centrale	6	9.000	468.000	6	11.700	608.400
	SCORDIA	Domenicale	1	1.500	78.000	1	1.950	101.400
	SCORDIA	Aree Verdi Attrezzate	1	30.000	1.560.000	1	39.000	2.028.000
	VIZZINI	Centro Storico	6	13.200	686.400	6	17.160	892.320
	VIZZINI	Scalinate	6	3.000	156.000	6	3.900	202.800
			TOTALE	297.200	15.454.400	-	387.010	20.124.520

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde **800198088** 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.

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:

- 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;
- Richieste di pronto intervento riguardante la rimozione dei rifiuti starali in seguito ad incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- 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

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;

MTR-3 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con deliberazione 18 febbraio 2025, 57/2025/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.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC **Kalat Ambiente S.R.R. S.c.p.a. – ATO Catania Provincia Sud**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **Kalat Ambiente S.R.R. S.C.P.A. – ATO Catania Provincia Sud**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dall'ETC con atto numero del , è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza, **Comune di San Michele di Ganzaria**, nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione del **Comune di San Michele di Ganzaria**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **Kalat Ambiente S.R.R. S.C.P.A. – ATO Catania Provincia Sud**, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di San Michele di Ganzaria**, di carattere straordinario ed imprevedibile