

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Montenero di Bisaccia



GESTORE RT e SL
Impregico srl

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	4
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....	5
PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO	5
Le nostre certificazioni:	6
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	6
Eguaglianza	6
Imparzialità	6
Continuità	7
Partecipazione e accesso agli atti.....	7
Efficienza ed efficacia.....	7
Cortesìa	7
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	7
Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente	7
Privacy	8
Cause di forza maggiore	8
COMUNI SERVITI	8
SERVIZI PREVISTI	8
Il programma dei servizi svolti sul Comune	8
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Impregico Srl	10
Accesso ai servizi da parte degli utenti	10
SERVIZI OFFERTI.....	10
MODELLO DI PRELIEVO	11
MODALITA' DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE.....	11
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	11
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)	11
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)	12
Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)	12
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF).....	12
Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12TQRIF).....	12
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	12
Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati	12
Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF).....	12

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto del reclamo, ovvero delle richieste,	12
ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)	12
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto (Articolo 52 TQRIF).....	13
Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)	13
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	13
Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF).....	13
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF).....	13
Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)	13
Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)	13
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	14
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF).....	14
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)	14
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF).....	14
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	14
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF).....	14
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	14
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF).....	14
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	14
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)	14
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	15
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48TQRIF)	15
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)	15
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	15
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	19

PREMESSA

La presente Carta dei Servizi specifica gli obblighi ed 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.

Tale 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, stabilendo standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. Rappresenta, quindi, un impegno scritto assunto 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 e 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 ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione - ovvero l'ambito tariffario formato dal Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti (Comune di Montenero di Bisaccia) - indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce, in particolare, i seguenti obblighi di servizio:

- 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;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Le indicazioni presenti nel documento rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore (Impregico Srl) 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;

La stessa 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. È dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, ed è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato e approvato dall'Autorità d'Ambito. Il suo ammontare complessivo è ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera del Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO

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

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'Impregico si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. In tale esercizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. È, 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. Impregico si impegna, altresì, a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione 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 il Gestore (Impregico Srl) provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il Gestore (Impregico Srl) ha, poi, 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

Il Gestore (Impregico Srl) fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore (Impregico Srl) deve 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

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

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

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

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore (Impregico Srl), anche tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene

gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore (Impregico Srl) considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D. Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti. Il Gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet. Il Gestore garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce ed agevola 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. Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta e trasporto per i seguenti Comuni:

- MONTENERO DI BISACCIA

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto (Impregico Srl) ha l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima. A tale scopo il Gestore Raccolta 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 no, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre, specifica se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera. Le regole di gestione dei servizi di raccolta e trasporto, vigenti sui Comuni, sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

CALENDARIO DEL SERVIZIO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA - UTENZE DOMESTICHE -

LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
ORGANICO	1°-3°-5° del mese CARTA E CARTONE	PLASTICA E METALLI	ORGANICO	SECCO RESIDUO	ORGANICO
PANNOLINI E PANNOLONI	2°e4° del mese VETRO		PANNOLINI E PANNOLONI	PANNOLINI E PANNOLONI	PANNOLINI E PANNOLONI

Conferire all'esterno della propria abitazione, entro le ore 06:00 del giorno di raccolta.

COSA SI	ORGANICO	COSA NO
<p>Avanzi di cibo, scarti di cucina, frutta e verdura, alimenti avariati e gusci d'uova, fondi di caffè, filtri di tè e camomilla, resti di pesce e molluschi, ossi e lische, escrementi o lettieri di piccoli animali domestici, pasta, pane, farina, biscotti, fori recisi in piccole quantità, gusci di mitili, cenere spente di caminetti in piccole quantità, salviette e fazzoletti di carta sporchi di cibo, tappi di sughero e cartone sporco di cibo fatto a piccoli pezzi e in generale tutto ciò che rappresenta cibo.</p>		<p>Pannolini ed assorbenti biodegradabili, stracci anche se bagnati, piatti e contenitori sporchi di cibo e qualunque altro materiale che non sia di natura organica.</p>
<p>Bottiglie di vetro, vasetti, barattoli in vetro ed altri contenitori di vetro, bicchieri, fiale.</p>		<p>Lampadine e lampade al neon, specchi, vetri di finestre e porte, ceramica, contenitori per vernici e solventi, bombole spray contenenti materiali pericolosi.</p>
<p>Bottiglie di plastica di acqua e bibite, flaconi shampoo, detersivi, contenitori e vaschette pulite con simbolo PVC, PET, PE, vasetti di yogurt, coperchi di barattoli e contenitori vari, borse della spesa, sacchetti, scatole in plastica, cellophane, film e pellicole per imballaggio, imballaggi in plastica, tappi di bottiglie e coperchi dei vasetti in plastica, lattine in alluminio, coperchi in metallo, vaschette in alluminio, scatole in banda stagnata (es. scatolette di tonno, pelati ecc).</p>		<p>Arredi in plastica (sedie, tavoli, stendino, ecc.), plastica dura (giocattoli, articoli casalinghi, elettrodomestici, ecc.).</p>
<p>Oggetti in gomma, nastro adesivo, penne, matite, pennarelli, pannolini assorbenti, calze, stracci sporchi, cocci di ceramica, terracotta, porcellana, CD, DVD, VHS, accendini esauriti, cosmetici e tubetti, assorbenti, rasoi usa e getta, scontrini, carta oleata (o da forno), carta plastificata, carta carbone, spazzolini, peltini, spazzole, siringhe (chiuso con tappo), mozziconi di sigaretta, giocattoli e peluche, sacchetti aspirapolvere, capelli... insomma, tutto ciò che non si può riciclare!</p>		<p>Apparecchiature elettriche ed elettroniche, lampadine a risparmio energetico e neon, ingombranti anche se di ridotte dimensioni, calcinacci.</p>
<p>Quaderni, fogli di carta, fotocopie, giornali, riviste, libri (togliere a copertina se plastificata), scatole di dentifricio, di pasta, di uova, di alimenti in genere; volantini pubblicitari, imballaggi ed altre confezioni di cartone, scatole dei farmaci, tetrapak, quotidiani.</p>		<p>Tutti i materiali cellullosici, contenitori di prodotti pericolosi, carta carbone, carta oleata, carta plastificata, scontrini, fazzoletti e tovaglioli usati.</p>

SFALCI DI POTATURE

Saranno ritirati previa prenotazione gratuita chiamando al numero verde.

INGOMBRANTI E RAEE

Saranno ritirati previa prenotazione gratuita chiamando al numero verde.

IMPREGICO
SERVIZI INTEGRATI IGIENE URBANA

Numero Verde
0875 808020

dal Lunedì al Sabato dalle 9:00 alle 14:00

NOTA BENE: SI RICORDA CHE NON VERRANNO MAI RITIRATI SACCHI NERI ACCANTO AI CONTENITORI.
NON ABBANDONARE I RIFIUTI

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU Comune di Montenero di Bisaccia:

Di seguito si sintetizzano i riferimenti Dirigente e del Funzionario Responsabile del tributo del Comune di Montenero di Bisaccia:

Dott. Pasqualino Iurescia

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

Piazza della Libertà, 4, 86036 Montenero di Bisaccia (CB)

dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12:00

giovedì pomeriggio dalle ore 15:30 alle ore 17.00

Telefono 0875 959218

Email: <https://www.comune.montenerodibisaccia.cb.it/>

PEC: comune.montenerodibisacciacb@legalmail.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.comune.montenerodibisaccia.cb.it/>

Numero Dedicato: 0875808020

Email: <https://www.comune.montenerodibisaccia.cb.it/>

PEC: comune.montenerodibisacciacb@legalmail.it

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Impregico Srl

Di seguito si sintetizzano i riferimenti Dirigente / Funzionario Responsabile per Impregico:

Ing. Francesco Urso

E-mail: francescours@impregico.it

Indirizzo: Via Angelo Berardi, 8 - 74123- Taranto (TA)

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: 800195314

Posta ordinaria: Via Angelo Berardi, 8 - 74123 Taranto (Ta)

E-mail: info@impregico.it

PEC: impregico@pec.it

Trasparenza Rifiuti: <https://impregico.it/>

SERVIZI OFFERTI

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

- Informazioni: Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica;
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani: Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica;
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio: Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica;
- Assistenza alla compilazione della modulistica: Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica;
- Esame pratiche contribuenti: Numeri telefonici, sito web, fax, posta ordinaria, posta elettronica;
- Controllo riscossione: numeri telefonici, sito web, fax, posta ordinaria, posta elettronica;
- Accesso agli atti dell'ente: numeri telefonici, sito web, fax, posta ordinaria, posta elettronica;
- Segnalazioni: numeri telefonici, sito web, fax, posta ordinaria, posta elettronica;

- Reclami: numeri telefonici, sito web, fax, posta ordinaria, posta elettronica;
- Richiesta rettifica importi: numeri telefonici, sito web, fax, posta ordinaria, posta elettronica.

Centro Comunale di Raccolta

Il CCR costituisce un elemento cardine dei nuovi servizi di raccolta integrata, poiché a questa struttura è demandato il compito di ampliare la gamma dei servizi offerti all'utenza, consentendo il conferimento di frazioni che l'utenza non può consegnare attraverso il servizio di raccolta domiciliare, unitamente ad altre che non sono oggetto di raccolte specifiche o che sono oggetto di servizi di raccolta su chiamata (es. RAEE di grandi dimensioni e ingombranti), che comportano tempi di attesa che l'utente preferisce evitare.

Gli utenti residenti nel territorio di Petacciato hanno la possibilità di conferire i rifiuti prodotti, secondo le indicazioni di seguito riportate.

Il CCR è aperto in orario estivo lunedì-mercoledì-giovedì-venerdì dalle 09:00 alle 12:00 ed il martedì e sabato dalle 15:00 alle 18:00; in orario invernale lunedì-mercoledì-giovedì-venerdì dalle 09:00 alle 12:00 ed il martedì e sabato dalle 14:00 alle 17:00.

MODELLO DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella gestione (Comune di Montenero di Bisaccia) è: TARI, istituita dalla L.147/2013. Il Comune è il gestore delle TARIFFE e annualmente determina il costo totale applicando il Metodo Tariffario disciplinato dall'Ente Regolatore nazionale A.R.E.R.A. La determinazione del costo del servizio avviene attraverso la predisposizione del Piano Economico-Finanziario che, attraverso un complesso procedimento di calcolo disciplinato dalla Deliberazione ARERA n.443/2019 e s.m.i., raccoglie i dati di tutti i soggetti coinvolti nel servizio e li aggrega per determinare la tariffa massima ammissibile e la tariffa complessiva effettivamente applicata a copertura dei costi. La tariffa complessiva viene poi ripartita tra le utenze domestiche e non domestiche secondo un procedimento matematico che tiene conto della ripartizione per superficie, numero utenze e kg conferiti.

All'interno delle categorie domestica e non domestica avviene una ulteriore ripartizione tramite l'applicazione di coefficienti stabiliti al livello nazionale che determinano la tariffa puntuale distinta per ogni categoria tariffaria.

MODALITA' 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 DPR158/99 e per le utenze non domestiche vengono utilizzati gli indici DPR 158/99.

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 Montenero di Bisaccia), entro 30 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo e-mail: <https://www.comune.montenerodibisaccia.cb.it/>.

Nella sezione <https://www.comune.montenerodibisaccia.cb.it/> del gestore TRU è possibile chiedere informazioni e modulistica, in luogo dello sportello fisico presso il Comune.

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 Montenero di Bisaccia), 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 Montenero di Bisaccia) entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail: <https://www.comune.montenerodibisaccia.cb.it/>

Nella sezione <https://www.comune.montenerodibisaccia.cb.it/del> gestore TRU è possibile chiedere informazioni e modulistica, in luogo dello sportello fisico presso il Comune.

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 Montenero di Bisaccia), 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 utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti <https://www.comune.Montenero di Bisaccia.cb.it/Montenero di Bisaccia/zf/index.php/trasparenza/index/index> del Gestore TRU (Comune di Montenero di Bisaccia).

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 Montenero di Bisaccia), 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 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 Montenero di Bisaccia), inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto (Impregico), 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 (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Montenero di Bisaccia), inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto entro 5giorni solari.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Montenero di Bisaccia), dispone di un numero dedicato a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Tariffe e rapporto con gli utenti: 0875808020

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

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 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. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Montenero di Bisaccia), invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, 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 Montenero di Bisaccia), garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

- 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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 Montenero di Bisaccia), procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, Impregico, mette a disposizione degli utenti il servizio telefonico 0875808020 a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

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. Il ritiro a domicilio senza oneri aggiuntivi si applica ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (3) pezzi per ciascun ritiro. Si garantisce, inoltre, all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

- Ritiro INGOMBRANTI/RAEE, su chiamata. Frequenza: 1 VOLTA AL MESE CON LIMITE DI 3 PEZZI PER UTENZA
- Eventuale ritiro su chiamata di altre frazioni – Frazione Verde/Potature Frequenza 1 VOLTA OGNI 15 GIORNI

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 e-mail info@impregico.it o telefonicamente al seguente numero 0875808020.

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 (Impregico), in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta info@impregico.it, mediante sportello fisico sito in via Angelo Berardi, 8 – 74123, Taranto (Ta), e online all'indirizzo <https://impregico.it/> o tramite il servizio telefonico 0875808020.

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.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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 sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto. [Https://impregico.it](https://impregico.it)

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 Dedicato 0875808020 raggiungibile dalle ore 8.30 alle ore 13.30, 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 (Comune di Montenero di Bisaccia) si 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 de 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;

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;

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;

Contentitore 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 corrisponde:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, alla 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, alla data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, alla data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento coincide:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, con 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, con la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, con 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 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;

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, incoerenza 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;

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 per venire 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, 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;

Variatione 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 dal Comune di Montenero di Bisaccia. 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, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dal Comune di Montenero di Bisaccia con atto numero, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza (Comune di Montenero di Bisaccia) nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata a, 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 Montenero di Bisaccia) di carattere straordinario ed imprevedibile.