Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

SRR- PALERMO PROVINCIA OVEST

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO Dl GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO

SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Comune di Contessa Entellina

IMPREGICO
SERVIZI INTEGRATI IGIENE URBANA

Sommario

DEFINIZIONI 2
INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO 7
PRINCIPI FONDAMENTALI 7
COMUNI SERVITI 10
SERVIZI PREVISTI 10
PEC: utc.contessa@pecsicilia.it 10
E-mail: tributi@comune.contessaentellina.pa.it 11
Accesso cittadini: https://comune.contessaentellina.pa.it/servizi/ 11
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Impregico srl 11
Accesso ai servizi da parte degli utenti 11
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
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF) 15
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di 15
riparazione (Articolo 32 TQRIF) 15
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF) 15
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (Articolo 37 TQRIF) 16
Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 38 TQRIF) 16
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente (Articolo 44 TQRIF) 16
Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 45 TQRIF) 17
SICUREZZA DEL SERVIZIO Dl GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 17
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF) 17
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF) 17
Altri obblighi definiti nel contratto di servizi e relative performance 18

DEFINIZIONI

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

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

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

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

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

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

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

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

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

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

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

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore; e per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta; e 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. 1 16, 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 201 1, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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/RlF;

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.

INTRODUZIONE GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO 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 I '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 ISO 37001:2016;
- Certificato UNI/PDR 125:2022;
- Certificato ESG;
- Rating Legalità ★★+.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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. E, 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 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 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

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 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

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 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

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, 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

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

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 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 a cause di forza maggiore.

COMUNI SERVITI

Impregico Srl eroga il servizio di gestione raccolta e trasporto per i seguenti Comuni del Lotto 5 della SRR Palermo Provincia Ovest:

- BISACQUINO
- CAMPOFIORITO
- CHIUSA SCLAFANI
- CONTESSA ENTELLINA
- GIULIANA
- PALAZZO ADRIANO
- PRIZZI

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune di Contessa Entellina

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ha l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima. A tale scopo 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.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU Comune di Contessa Entellina:

Di seguito si sintetizzano i riferimenti del Comune di Contessa Entellina:

Indirizzo: Via Municipio — Contessa Entellina (PA)

Orari di ricevimento: Lunedì - venerdì: 8.00 - 14-30 Martedì: 15.30 - 19.00

Telefono: (+39) 0918302257

Email: utc@comune.contessaentellina.pa.it

PEC: utc.contessa@pecsicilia.it

SERVIZIO Dl GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il servizio è gestito in economia dal Comune con riferimento alla gestione ordinaria dell'Entrata
Indirizzo: Via Municipio — Contessa Entellina (PA)
Orari di ricevimento: Lunedì - venerdì: 8.00 - 14-30 Martedì: 15.30 - 19.00
E-mail: tributi@comune.contessaentellina.pa.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:
Accesso cittadini: https://comune.contessaentellina.pa.it/servizi/
Trasparenza rifiuti: https://servizionline.comune.contessaentellina.pa.it/urbi/progs/mp/ur1tJR033.sto?DB NAME

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT: Impregico srl

Di seguito si sintetizzano i riferimenti
Dirigente / Funzionario Responsabile: Sebastiano Mortellaro
Email: sebastianomortellaro@impregico.it
Indirizzo: via Angelo Berardi, 8 - 74123 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: 800195314
Altro recapito telefonico: 099/9877164
Posta ordinaria: Via A. Berardi n. 8 - 74123 TARANTO (TA)
Trasparenza Rifiuti: https://www.impregico.it/Contessa Entellina/
Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: https://www.impregico.it/Contessa Entellina/

SERVIZI OFFERTI

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

- Informazioni: Numeri telefonici, Sito web, Fax, Posta ordinaria, Posta elettronica, APP;
- 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;
- 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.

Di seguito si riportano i calendari relativi alla raccolta nel Comune di Contessa Entellina:

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.

Il CCR dell'ambito è ubicato presso il comune di Bisacquino alla contrada Catrini ed osserva, allo stato, i seguenti orari di apertura:

Tutela degli utenti

Impregico S.r.l. assicura agli utenti la possibilità di esporre un reclamo al Numero Verde o all'indirizzo mail info@lmpregico.it, o all'indirizzo internet www.impregico.it o tramite APP.

OGGETTO ED AMBITO Dl APPLICAZIONE

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità con indicazione degli indicatori utilizzati per il monitoraggio delle prestazioni in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, SRRPALERMO PROVINCIA OVEST.

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

Nel capitolo che segue vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, SRR- PALERMO PROVINCIA OVEST, con atto 11 del 11/04/2022 ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Contessa Entellina;
- Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, Lvm srl;

- Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade, Impregico srl; nello schema: Il Livello qualitativo intermedio

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONEROLLO 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
	QUALITA CONTRATTUALE SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

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

Di seguito si riportano, gli obblighi di servizio e gli indicatori definiti in coerenza con lo schema di riferimento sopra riportato.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Impregico srl, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, la raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio, si applica ad un numero minimo di 4 ritiri mensili per utenza almeno a bordo strada con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Nella 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 via e-mail, info@impregico.it o telefonicamente al seguente numero 800195314, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore Impregico srl.

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

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in 15 giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

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)

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, info@impregico.it, mediante sportello fisico sito in Via A. Berardi n . 8 74123, TARANTO (TA) e online all'indirizzo https://www.impregico.it/comuni-impregico o tramite il servizio telefonico 800195314.

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

Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a 10 giorni lavorativi, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 15 giorni lavorativi.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Impregico srl, predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, pubblicata all'interno della sezione trasparenza rifiuti, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Impregico srl, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle

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

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

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

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

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

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

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

L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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 Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Impregico srl, 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.

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.

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

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

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- 24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

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

L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

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

- 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 riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a 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.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde 800195314 gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

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

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

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

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

Altri obblighi definiti nel contratto di servizi e relative performance

Impregico S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. La mancanza del ser vizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni eccezionali, fornendone tempestive informazioni all'utenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni. Impregico si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. Sono previsti, inoltre, servizi di minima nelle giornate festive.

Servizio di emergenza: Qualora, per gli eventi di forza maggiore si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio nell'ambito del turno di lavoro, laddove necessario, Impregico S.r.l. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

Pronto intervento: L'attività di Pronto intervento è finalizzata a garantire tutte le operazioni di raccolta rifiuti e pulizia d'emergenza, insorte al verificarsi di fenomeni imprevedibili e/o di urgenza.

Servizio di Igiene Urbana: L'organizzazione della raccolta è realizzata secondo le prescrizioni contrattuali. Il servizio di raccolta si articola in due fasi: fase di avvio (durata circa 2 mesi dall'avvio del servizio); fase a regime (avvio dopo circa 2 mesi dall'inizio del servizio). Nella fase di avvio il servizio è reso con le stesse modalità di raccolta preesistenti, ovvero porta a porta. Impregico S.r.l. effettua l'ordinario servizio di raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani tramite contenitori e con sistema domiciliare porta a porta e cassonetti. La volumetria ed il numero dei contenitori, per frazione di rifiuto, sono proporzionali alla popolazione servita. La gestione del servizio di raccolta è giornaliera secondo lo schema di calendario fornito. Impregico organizza le proprie attività e servizi nel rispetto degli obiettivi per la raccolta differenziata (art. 205 TU 152/2006), assicurando il servizio di raccolta per categorie: umido (frazione organica putrescibile) e pannolini - carta e cartone vetro e lattine - plastica - indifferenziato.