

**CLFC/2023/5 del 12 luglio 2023**

**CONSIGLIO LOCALE di FORLÌ' CESENA**

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti Urbani - Bacino territoriale dei comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano, Tredozio, gestito da ALEA Ambiente S.p.A. - Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Delibera ARERA 15/2022)**

**IL COORDINATORE**  
F.to Assessore Giuseppe Petetta

CLFC/2023/5

### CONSIGLIO LOCALE di FORLÌ CESENA

L'anno **2023** il giorno 12 del mese di luglio alle ore 9:00 si è riunito in seduta telematica il Consiglio Locale di Forlì - Cesena, convocato con lettera PG.AT/2023/0006456 del 05/07/2023.

Comune	Nome e Cognome	Qualifica	Presenti	Quote
Provincia di Forlì Cesena	Luciana Garbuglia	Consigliere	SI'	10,000
Bagno di Romagna	Enrico Spighi	Assessore	SI'	1,5724
Bertinoro	Raffaele Trombini	Assessore	SI'	2,5384
Borghi			NO	0,8634
Castrocaro Terme Terra del			NO	1,6499
Cesena	Francesca Lucchi	Assessore	SI'	20,198
Cesenatico	Jacopo Agostini	Assessore	SI'	5,5679
Civitella di Romagna	Antonio Dattoli	Assessore	SI'	1,0861
Dovadola			NO	0,6443
Forlì	Giuseppe Petetta	Assessore	SI'	24,436
Forlimpopoli	Gian Matteo Peperoni	Assessore	SI'	2,9912
Galeata			NO	0,8216
Gambettola	Ivano Piraccini	Assessore	SI'	2,4223
Gatteo			NO	2,1470
Longiano			NO	1,7173
Meldola			NO	2,3730
Mercato Saraceno	Ignazio Palazzi	Assessore	SI'	1,7505
Modigliana			NO	1,2797
Montiano	Fabio Molari	Sindaco	SI'	0,6526
Portico San Benedetto			NO	0,4594
Predappio	Roberto Canali	Sindaco	SI'	1,6514
Premilcuore	Gabriele Conti	Assessore	SI'	0,4665
Rocca San Casciano			NO	0,7146
Roncofreddo			NO	1,0038
San Mauro Pascoli	Luciana Garbuglia	Sindaco	SI'	2,5990
Santa Sofia	Tommaso Anagni	Assessore	SI'	1,1692
Sarsina			NO	1,0467
Savignano sul Rubicone	Nataschia Bertozzi	Assessore	SI'	3,9321
Sogliano al Rubicone			NO	0,9739
Tredozio			NO	0,5610
Verghereto			NO	0,7092

Presenti n. 16 quote 83,28

Assenti n. 15 quote 16,72

Riconosciuta la validità della seduta l'Assessore Giuseppe Petetta, in qualità di Coordinatore del Consiglio Locale, assume la presidenza della riunione ed invita a passare alla trattazione dell'o.d.g.

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti Urbani - Bacino territoriale dei comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano, Tredozio, gestito da ALEA Ambiente S.p.A. - Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Delibera ARERA 15/2022)**

**Visti:**

- il D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l’organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente”;
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.; la L.R. Emilia-Romagna n. 23/2011 di istituzione dell’Agenzia territoriale dell’Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR), cui partecipano obbligatoriamente tutti gli Enti Locali della Regione per l’esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al d.lgs. n. 152/2006, che ha dettato disposizioni per la regolazione dei medesimi servizi;

**Preso atto** che la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare l’allegato “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” che, all’art. 5 “Carta della Qualità”, stabilisce che l’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

**Considerato** che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria Carta di qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all’Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell’adempimento per l’integrazione di ogni Carta di qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

**Richiamate:**

- la deliberazione del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, con cui in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell’ATO Emilia Romagna, si sono determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” (come definita all’art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;

- la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)” con la quale è stato approvato lo schema tipo di riferimento per i Gestori e per i Comuni dell’Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente;

**Considerato** che, con riferimento all’analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino in oggetto, che comprende le attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, è stato individuato, secondo la definizione di cui all’art. 1.1 del MTR-2, come Gestore e, pertanto, tenuto alla trasmissione della Carta di qualità in conformità ai principi del TQRIF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022, ALEA Ambiente S.p.A. attuale gestore del territorio in oggetto;

**Viste** le note P.G. n. 153 del 10 gennaio 2023 e P.G. n. 746 del 26/01/2023, trasmesse a mezzo pec rispettivamente a Comuni e Gestori con le quali l’Agenzia ha chiesto di trasmettere ogni informazione utile alla redazione delle carte della Qualità secondo lo schema approvato con delibera di Consiglio di Ambito n. 138/2022;

**Verificato** che ALEA Ambiente S.p.A. ha provveduto alla trasmissione dei dati relativi alla Carta di qualità entro termini congrui per procedere all’approvazione della Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani dei Comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano, Tredozio e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

**Visto** l’art. 29 del “*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*” relativo al Servizio di ritiro su chiamata il quale:

- ai comma 1 e 2 recita rispettivamente che “*Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall’Ente territorialmente competente ai sensi dell’Articolo 2.3, garantisce all’utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi*” e che “*Al fine di contenere l’incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 29.1 si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti*”;
- al comma 4 prevede che “*In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l’Ente territorialmente competente, d’intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:*
  - a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;
  - b) un corrispettivo minimo in capo all’utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.”

**Previsto che** siano mantenute le attuali modalità di *Servizio di ritiro su chiamata*, le quali prevedono, nel caso di tariffazione puntuale, l'applicazione di un corrispettivo in capo all'utente, fermo restando che la tariffa non risulti superiore al costo del servizio di ritiro e che nessun costo sia applicato *“agli utenti che dichiarino anche 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”*, come previsto dall'art. 29.5 del TQRIF;

**Preso atto** che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, l'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

**Considerato** quindi di procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 5 dell'Allegato A *“Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)”* alla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF recante: *“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”*;

**Ritenuto** di sottoporre al Consiglio Locale per formale presa d'atto, la Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del bacino di Modena relativo al territorio gestito da ALEA Ambiente S.p.A., allegata alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 11/2022;

**Dato atto** che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell'entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

**Dato atto** che, al momento del voto, è assente l'assessore di Premilcuore Daniele Conti, portando a 15 il numero dei votanti;

**Tutto ciò premesso**

**a voti palesi e favorevoli,**

## **DELIBERA**

1. di prendere atto, richiamate integralmente le premesse al presente atto, della Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani dei Comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano, Tredozio gestiti da ALEA Ambiente S.p.A., allegata alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico dei Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF previsti dall'art. 5 dell'Allegato A *“Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)”* della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;

2. di trasmettere il presente provvedimento al Consiglio d'Ambito per quanto di competenza e ai competenti uffici dell'Agenzia per gli adempimenti connessi e conseguenti;
3. di dichiarare l'immediata eseguibilità della presente deliberazione ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000, posta l'urgenza di provvedere.

Allegato alla deliberazione del Consiglio Locale di Forlì - Cesena n. 5 del 12.07.2023

Oggetto: **Servizio Gestione Rifiuti Urbani - Bacino territoriale dei comuni di Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano, Tredozio, gestito da ALEA Ambiente S.p.A. - Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Delibera ARERA 15/2022)**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267

Il Dirigente  
Area Servizio Gestione  
Rifiuti Urbani  
F.to Paolo Carini

Bologna, 12 luglio 2023

# CARTA DELLA QUALITA'

## BACINO

Approvato con delibera ... n°.....del.....

## AMBITO TERRITORIALE REGIONE EMILIA-ROMAGNA

Approvato con delibera del Consiglio d'Ambito n°.....del.....



## Sommario

Sezione I – Introduzione.....	4
<b>1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....</b>	<b>5</b>
<b>2.1 Assetto societario.....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Certificazione e Sistema Qualità.....</b>	<b>7</b>
<b>3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI.....</b>	<b>7</b>
<b>4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ'.....</b>	<b>9</b>
Sezione II - Principi fondamentali.....	10
<b>5. EGUAGLIANZA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. IMPARZIALITÀ.....</b>	<b>11</b>
<b>7. CONTINUITÀ.....</b>	<b>11</b>
<b>8. PARTECIPAZIONE.....</b>	<b>11</b>
<b>9. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....</b>	<b>12</b>
<b>10. CORTESIA.....</b>	<b>12</b>
<b>11. CHIAREZZA E TRASPARENZA.....</b>	<b>12</b>
<b>12. QUALITÀ', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE.....</b>	<b>12</b>
<b>13. PRIVACY.....</b>	<b>12</b>
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	13
<b>14. PREMESSA.....</b>	<b>13</b>
<b>15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>	<b>14</b>
15.1 Il sistema di raccolta.....	14
15.2 Umido (o Frazione Organica).....	16
15.3 Carta e Cartone.....	18
15.3 Imballaggi in Plastica-Lattine.....	19
15.4 Imballaggi in Vetro.....	20
15.5 Vegetale (o Verde/Ramaglie).....	21
15.6 Ecocentri ed Ecomobile.....	21
15.7 Altre Raccolte.....	23
15.8 Modalità di gestione delle difformità dei conferimenti.....	24
<b>16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE).....</b>	<b>25</b>
<b>16.1 SECCO NON RICICLABILE (RIFIUTO URBANO RESIDUALE).....</b>	<b>25</b>
<b>17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO.....</b>	<b>27</b>
17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico.....	27
17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico.....	28
17.3 Pulizia arenili.....	28
17.4 Pulizia del territorio.....	28
17.5 Svuotamento dei cestini stradali.....	29
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità' tecnica del servizio.....	29
<b>18. PREMESSA.....</b>	<b>29</b>
<b>19. IGIENICITÀ' DEI CONTENITORI.....</b>	<b>29</b>
<b>20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI.....</b>	<b>30</b>
<b>21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....</b>	<b>30</b>
<b>22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....</b>	<b>30</b>
<b>23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....</b>	<b>32</b>
<b>24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....</b>	<b>32</b>
<b>25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI.....</b>	<b>33</b>
<b>26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....</b>	<b>34</b>

<b>27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....</b>	<b>34</b>
<b>28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE .....</b>	<b>35</b>
<b>29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE.....</b>	<b>36</b>
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio.....	38
<b>30. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>38</b>
<b>31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA.....</b>	<b>40</b>
<b>32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI .....</b>	<b>40</b>
<b>33. CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>	<b>42</b>
<b>34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....</b>	<b>44</b>
<b>35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO .....</b>	<b>47</b>
<b>36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI.....</b>	<b>47</b>
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente .....	48
<b>37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....</b>	<b>48</b>
<b>38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI .....</b>	<b>48</b>
<b>39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE .....</b>	<b>51</b>
<b>40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI.....</b>	<b>54</b>
<b>41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI.....</b>	<b>55</b>
<b>42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI .....</b>	<b>55</b>
<b>43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE .....</b>	<b>61</b>
<b>44. GLOSSARIO .....</b>	<b>62</b>
<b>45. FAQ .....</b>	<b>69</b>
<b>45.1 ATTIVAZIONE/CESSAZIONE CONTRATTI.....</b>	<b>69</b>
<b>45.2 Il Sistema Porta A Porta.....</b>	<b>71</b>
<b>45.3 Raccolta differenziata dei rifiuti .....</b>	<b>75</b>
<b>45.4 Tariffe e bollette .....</b>	<b>77</b>

## SEZIONE I – INTRODUZIONE

### **1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l’Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell’utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. “Disciplina smaltimento rifiuti”;

- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”;
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati” e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n. 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all’art. 7 comma 5 lett. l);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell’11 aprile 2022 recante “Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA”;
- Delibera del Consiglio d’Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)”

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli sportelli del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l’ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

## **2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI**

**Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:**

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell’art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;

- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento
- I Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza;

**E' considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione** degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti

## 2.1 Assetto societario

Alea Ambiente SPA è la società in-house providing di 13 comuni della Provincia di Forlì – Cesena: Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlì, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Rocca San Casciano e Tredozio.

È una società interamente pubblica, attiva dal 6 giugno 2017 e si occupa della gestione dei rifiuti in base a un sistema integrato: il rifiuto viene considerato dalla produzione, alla raccolta, al trattamento e recupero.

Alea Ambiente nasce con la volontà di liberare valore, promuovendo il Bene Pubblico, tutelando il Territorio e gestendo le risorse in maniera sostenibile, a partire dalla prevenzione della produzione del rifiuto, **adottando e promuovendo i principi dell'economia circolare di valorizzazione del rifiuto, riduzione degli sprechi e dell'utilizzo di materie prime, seguendo nel trattamento dei rifiuti, in linea con la L.R 16/2015, la gerarchia:**

- **prevenire;**
- **riutilizzare;**
- **riciclare;**
- **recuperare;**
- **smaltire.**

Gli obiettivi della Società sono:

- gestione uniforme della raccolta differenziata porta a porta nei territori;
- raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata;
- riduzione della quantità totale di rifiuti prodotti, in particolare di quello avviato allo smaltimento;
- gestione innovativa dei materiali;
- sviluppo di nuove professioni in ambito ambientale.

Solo grazie a una differenziazione accurata e al riciclo di gran parte dei materiali è possibile trattare i rifiuti come una risorsa preziosa.

## Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, Alea Ambiente SPA si occupa delle seguenti attività:

- a) gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- b) spazzamento e lavaggio delle aree pubbliche o ad uso pubblico;
- c) gestione della tariffa corrispettiva.

## 2.2 Certificazione e Sistema Qualità

Alea Ambiente SPA ha conseguito le certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 e 14001:2015. Quest'ultimo, in particolare, delinea i parametri del Sistema di Gestione Ambientale e prevede, oltre al tassativo rispetto delle norme, anche un continuo miglioramento nelle procedure relative al servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani, sistemi di raccolta differenziata e spazzamento strade. Nell'ottica degli standard di qualità, il rispetto di tali criteri è richiesto anche ai fornitori e ai partner di Alea Ambiente SPA. La certificazione mette a disposizione dei cittadini serviti da Alea Ambiente il rigore nella gestione delle materie prime, la riduzione di rifiuti ed emissioni e la diminuzione dei costi energetici. A questo attestato, si aggiunge anche l'UNI EN ISO 9001, che riconosce alla società in-house i migliori standard di efficacia ed efficienza del modello organizzativo di gestione di risorse e processi aziendali, nell'ambito dell'intero processo produttivo e di erogazione del servizio, interpretati in funzione della soddisfazione dei clienti e di un costante miglioramento.

## 3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Dal posizionamento in Schema I discendono i seguenti obblighi:

### A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF	Obblighi servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	SI

35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.

#### 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ'

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.



I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori 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, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQrif, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. EGUAGLIANZA**

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati 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.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul

sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;

- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

## **6. IMPARZIALITÀ**

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

## **7. CONTINUITÀ**

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

## **8. PARTECIPAZIONE**

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori 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 Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di

accesso ai documenti amministrativi" 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 inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nel successivo art. 33 della presente Carta.

## **9. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi sono erogati 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.

## **10. CORTESIA**

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

## **11. CHIAREZZA E TRASPARENZA**

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

## **12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

## **13. PRIVACY**

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

‡ trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata a [privacy@alea-ambiente.it](mailto:privacy@alea-ambiente.it).

### **SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

#### **14. PREMESSA**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse, ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR. Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza );
- raccolta con ecomobili
- raccolta porta a porta;
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza;
- isole interrato;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse).

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza), il numero, la volumetria e la frequenza di

svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.

L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" possono essere svolti per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale o dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

Le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito del gestore <https://www.alea-ambiente.it/>

## **15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI**

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

### **15.1 IL SISTEMA DI RACCOLTA**






La raccolta differenziata nei 13 comuni di Alea Ambiente prevede la modalità porta a porta a tutte le tipologie di rifiuto più comuni: secco non riciclabile, umido, carta, plastica e lattine. Il vetro viene raccolto porta a porta nei comuni di Forlimpopoli e Bertinoro e con campane stradali negli altri 11 comuni; in questi 11 comuni le utenze non domestiche che hanno un'alta produzione di questo rifiuto possono richiedere il servizio porta a porta (servizio opzionale).

Inoltre, tutte le utenze dei 13 Comuni possono attivare la raccolta porta a porta del rifiuto vegetale (servizio opzionale).

Per raccogliere questi tipi di rifiuto, ad ogni utenza vengono forniti contenitori appositi, che devono essere gestiti personalmente. Per utenze che versano in condizioni di disagio sanitario o per famiglie con bambini di età inferiore ai 30 mesi è prevista la possibilità di

ricevere un contenitore aggiuntivo del secco finalizzato alla raccolta di pannolini pediatrici, pannoloni e altri rifiuti derivanti dalle patologie.

Alea Ambiente fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati.

Tipologia rifiuto	Colore identificativo	
umido	marrone (RAL 8025)	
carta e cartone	blu (RAL 5017)	
imballaggi in plastica e lattine	giallo (RAL 1018)	
vetro	verde (RAL 6001)	
vegetale	beige (RAL 1001)	

Al sistema di raccolta porta a porta viene affiancata l'applicazione della tariffa corrispettiva, altro principio fondamentale e conseguente al porta a porta, che viene commisurata all'effettiva produzione di rifiuti, secondo il principio europeo "paga quanto produci". Attraverso la lettura di un dispositivo elettromagnetico applicato al contenitore del secco non riciclabile, definito transponder, viene registrato il numero esatto di svuotamenti annui effettuati da ogni utenza. Il dato viene segnalato nella fattura a conguaglio.

Nel territorio sono state individuate e classificate diverse zone di intervento, che necessitano di servizi specifici:

a) **Zone Cintura Urbana**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.

b) **Zone Centro Urbano e Centro Storico**, ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente verticale, con alta densità abitativa e presenza di condomini e utenze complesse, con spazi di proprietà ridotti o assenti per il posizionamento dei contenitori. In tale contesto possono essere individuate ulteriori zone che corrispondono generalmente al centro storico, per le quali è necessario porre una maggiore attenzione al mantenimento del decoro urbano. La classificazione, sia di "zona alta densità" sia di "centro storico", è individuata dal Gestore su cartografia georeferenziata.

c) **Zone a Case sparse** ovvero zone caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi, coincidente generalmente con zone montane dove ci sono utenze, che non gravitano sulle strade principali e sono spesso utilizzate stagionalmente. Tale classificazione è individuata dal Gestore su cartografia georeferenziata, poiché in relazione a tale classificazione viene prevista un'organizzazione diversa del servizio di raccolta.

In presenza di aree e strade private, qualora la totalità dei proprietari e/o aventi titolo ne faccia richiesta e rilasci formale autorizzazione all'accesso, il Gestore garantisce la raccolta esclusivamente nei casi in cui sia possibile accedervi agevolmente e lo svolgimento del servizio possa avvenire in tutta sicurezza.

Al fine di pianificare al meglio i servizi, il Gestore può predisporre idonea cartografia georeferenziata per l'organizzazione ed il miglioramento dei giri di raccolta.

La modalità di esecuzione dei servizi nelle Zone Cintura Urbana prevede la raccolta delle sei principali tipologie di rifiuto a seconda del calendario predisposto da Alea Ambiente e messo a disposizione delle utenze ogni anno a dicembre.

La modalità dei servizi in **Zone Centro Urbano e centro storico** prevede l'intensificazione delle frequenze di raccolta, gli orari possono subire variazioni, così come l'impiego di mezzi ed attrezzature.

Per le **Zone a Case sparse** le modalità del servizio vengono corrisposte secondo un calendario specifico delle raccolte con frequenze ridotte, considerando anche la stagionalità dell'uso delle abitazioni, il numero di utenze da servire e la percorribilità delle strade in particolari periodi dell'anno. Alle utenze ricadenti in queste aree può essere riservato un servizio "on demand".

Alea Ambiente SPA si è strutturata in modo per garantire ai propri utenti una vasta gamma di servizi di base e servizi a misura.

I servizi di base sono rivolti alla generalità delle utenze, domestiche e non domestiche, e si suddividono in:

- **servizi di base standard**, garantiscono la gestione integrata dei rifiuti comprendente tutti i servizi di raccolta "porta a porta", compresi quelli rivolti ai mercati rionali, alle manifestazioni ed eventi temporanei e alle utenze non domestiche; prevedono inoltre la gestione degli EcoCentri, la gestione dei rapporti con l'utenza, l'applicazione e riscossione della tariffa di Bacino;
- **servizi di base aggiuntivi**, costituiscono l'intensificazione di frequenza del servizio di raccolta, svuotamento dei cestini stradali e mantenimento del decoro in zone urbanisticamente complesse come i centri storici;
- **servizi di base di supporto**, vengono eseguiti con mezzi e attrezzature particolari costantemente presidiate da personale addetto. Questa tipologia di servizio viene resa per zone urbanisticamente complesse come i centri storici. Il gestore affianca altri mezzi ai mezzi di raccolta standard, attuando modelli di raccolta aggiuntivi rispetto a quello standard. I mezzi prevalentemente utilizzati per lo svolgimento del servizio, facilmente riconoscibili mediante specifici adesivi e logo aziendale, sono: "EcoBus" (tipologia mezzo a doppia vasca oppure mezzo vasca) "EcoStop" (contenitore scarrabile a più scomparti che consente il conferimento di tutti i rifiuti in forma separata).

## 15.2 UMIDO (O FRAZIONE ORGANICA)

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- 7 litri (sottolavello da non usare per l'esposizione)
- 23 litri (contenitore con manico)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze domestiche con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori rigidi e la loro esposizione, possono essere consegnati “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop. Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra Atersir e Alea Ambiente come segue:

- sacchetti contenitore da 12l, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori di volumetria superiore.

<b>NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE</b>	
	<b>Volume del sacchetto</b>
	<b>12 litri circa</b>
Standard per ogni utenza	100

L'utente deve conferire il rifiuto umido all'interno dei contenitori in dotazione, utilizzando esclusivamente sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile forniti da Alea Ambiente oppure presenti in commercio.

A ciascuna utenza viene inoltre fornito un contenitore in materiale plastico, dotato di appositi fori per l'aerazione, denominato “sottolavello aerato”, per l'utilizzo interno.

La quantità di sacchetti forniti annualmente all'utenza è stabilita secondo i seguenti standard:

<b>NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE</b>	
	<b>Volume del sacchetto</b>
	<b>7 litri circa</b>
Standard per ogni utenza	300

<b>STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE</b>			
	<b>Volume del sacchetto</b>		
	<b>7 litri circa</b>	<b>40 litri circa</b>	<b>Fodere 120/240 litri circa</b>
Standard per contenitore da 23 litri	200	75	-
Standard per contenitore da 120 litri	400	200	100
Standard per contenitore da 240 litri	600	400	100
Fornitura massima per contenitori di volume superiore	3.000	2.500	500

Vista le peculiarità di biodegradabilità del materiale di cui è costituito il sacchetto, al fine di garantirne l'utilizzabilità, la dotazione non sarà fornita in un'unica soluzione per l'intera annualità, ma in due lotti da 150 sacchetti ritirabili a sei mesi di distanza.

La fornitura di sacchetti oltre lo standard è a pagamento.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni serviti da Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati sull'Ecocalendario reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e



scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'utenza:

- zona cintura urbana, frequenza bisettimanale;
- zona case sparse può essere attivato un servizio "on demand".
- zona centro urbano e centro storico Forlì, frequenza trisettimanale.

### 15.3 CARTA E CARTONE

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica.

Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
- "sacchetti-contenitore" conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze domestiche con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi. Per le utenze non domestiche non sono previsti i "sacchetti-contenitore".

Il volume e il numero dei "sacchetti-contenitore" forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra Atersir e Alea Ambiente come segue:

NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CARTA	
	UTENZE DOMESTICHE
	40 litri circa
Standard per ogni utenza	100

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e privo di residui alimentari all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente. La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati sull'Ecocalendario reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'utenza:

- zona cintura urbana, frequenza settimanale;
- zona case sparse, frequenza quindicinale e può essere attivato un servizio "on demand";
- zona alta densità ma non coincidenti con i centri storici, frequenza settimanale;
- zona centro urbano e centro storico Forlì, frequenza bisettimanale.

È prevista anche una raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone proveniente dalle utenze non domestiche espressamente aderenti al servizio, in conformità alle previsioni del Contratto di servizio.

Il servizio, del tipo denominato “porta a porta”, consiste nell’esecuzione delle operazioni di asporto degli imballaggi in carta e cartone e prevede la raccolta di quantità pari a 0,5 mc o multipli fino a 1 mc per utenza e per giornata di raccolta.

Non è prevista la fornitura di contenitori, il materiale deve essere esposto negli orari indicati in un luogo accessibile, sfuso, piegato e possibilmente al riparo dalla pioggia.

Le cadenze di raccolta, fino ad un massimo di una cadenza giornaliera, vengono definite in accordo con Atersir, e sono puntualmente comunicate alle utenze aderenti al servizio.

### 15.3 IMBALLAGGI IN PLASTICA-LATTINE

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 120 litri (contenitore carrellato);
- 240 litri (contenitore carrellato);
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli.

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
- “sacchetti-contenitore” conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze domestiche con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi.

Per le utenze non domestiche non sono previsti i “sacchetti-contenitore”.

Il volume e il numero dei “sacchetti-contenitore” forniti ad ogni utenza è stato definito di concerto tra Atersir e Alea Ambiente SPA come segue:

<b>NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI PER IMBALLAGGI IN PLASTICA E LATTINE PER UTENZE DOMESTICHE</b>	
	<b>30 litri circa</b>
Standard per ogni utenza	100

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente. La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati sull’Ecoalendaro reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

- zona cintura urbana, frequenza settimanale;
- zona case sparse, frequenza quindicinale e può essere attivato un servizio “on demand”;
- zona centro urbano, non coincidenti col centro storico, frequenza bisettimanale;

- zona centro storico Forlì, frequenza trisettimanale.

È prevista anche una raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in plastica molle proveniente dalle utenze non domestiche espressamente aderenti al servizio, in conformità alle previsioni del Contratto di servizio.

Il servizio, del tipo denominato “porta a porta”, consiste nell’esecuzione delle operazioni di asporto degli imballaggi in plastica molle e prevede la raccolta di quantità pari a 0,5 mc o multipli fino a 2 mc per utenza e per giornata di raccolta.

È prevista la fornitura di sacchetti da 100l e il materiale deve essere esposto negli orari indicati in un luogo accessibile.

Le cadenze di raccolta, fino ad un massimo di una cadenza trisettimanale, vengono definite in accordo con Atersir, e sono puntualmente comunicate alle utenze aderenti al servizio.

## **15.4 IMBALLAGGI IN VETRO**

### **Pap Forlimpopoli e Bertinoro e utenze non domestiche**

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard

La raccolta “porta a porta” riservata alle utenze non domestiche è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente, mentre quella “porta a porta” riservata alle utenze domestiche è garantita solo nei comuni di Bertinoro e Forlimpopoli.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati sull’Eco calendario reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line. La frequenza del servizio è mensile.

### **Contenitori stradali utenze domestiche**

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui che vengono conferiti nelle campane stradali dalle utenze domestiche. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente. La frequenza di raccolta è indicata sull’Eco calendario reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

- zona cintura urbana, frequenza quindicinale;

- zona case sparse, il servizio viene svolto tutto l'anno ogni tre settimane e comunque garantendo la fruibilità continua, per l'utenza, di ciascun contenitore;
- zona centro urbano e centro storico, frequenza settimanale.

### **15.5 VEGETALE (O VERDE/RAMAGLIE)**

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 360 litri (contenitore carrellato previsto per le utenze cimiteriali)

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente. La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati sull'Ecocalendario reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line.

### **15.6 ECOCENTRI ED ECOMOBILE**

#### **Ecocentri**

Il servizio EcoCentri è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento della raccolta porta a porta.

Gli EcoCentri sono definiti, ai sensi della normativa vigente, come aree presidiate e allestite dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e smaltimento. Operano sulla base di quanto disposto nell'autorizzazione rilasciata dall'Autorità competente.

Alea Ambiente assicura la gestione degli EcoCentri dislocati sul territorio del Bacino Territoriale.

Lo standard prevede per ogni EcoCentro moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti.

L'organizzazione degli orari di apertura degli EcoCentri è caratterizzata dalla loro complementarietà rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità da parte degli utenti.

Le giornate e gli orari di apertura degli EcoCentri, sono disponibili sull'Ecocalendario del comune di riferimento, sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it) e sull'app di Alea Ambiente.

Gli EcoCentri sono presidiati da un servizio di guardiania, composto da un minimo di 2 addetti, che assicura:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;

- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

Presso gli EcoCentri sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti, le seguenti tipologie di rifiuti con un limite di conferimento giornaliero riportato nell'allegato IV del Regolamento di gestione dei Rifiuti Urbani alla tabella B per quanto riguarda le utenze domestiche, alla tabella C per le utenze non domestiche.:

- sfalci e ramaglie;
- legno;
- metallo in genere (imballaggi, rottami ferrosi);
- imballaggi in plastica puliti;
- plastica rigida in PP e PE;
- imballaggi in materiali misti;
- carta e cartone;
- rifiuti ingombranti;
- oli minerali esausti;
- oli commestibili;
- filtri dell'olio;
- bombolette a pressione;
- pile ed equiparati;
- farmaci;
- pneumatici;
- toner e cartucce esauste;
- vetro;
- inerti di origine domestica (fai da te);
- accumulatori al piombo;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.)
- umido
- indumenti usati, accessori e prodotti tessili ivi compresi i pannolini pediatrici, i pannoloni e gli assorbenti igienici.

Le tipologie di rifiuti sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze di differenziazione diverse o in riferimento a esigenze operative o a modifiche normative o autorizzative degli EcoCentri. Per l'elenco completo ed aggiornato delle tipologie di rifiuto conferibili e per i limiti di conferimento per singolo EcoCentro consultare il sito del gestore al seguente link:

<https://www.alea-ambiente.it/raccolta-porta-a-porta/ecocentri/>

Al servizio sono ammessi i conferimenti di rifiuti provenienti da tutte le utenze domestiche del Bacino Territoriale, e da altre utenze autorizzate al conferimento di specifiche tipologie e quantità di rifiuto, secondo le regole definite nel vigente Regolamento per i servizi di gestione dei rifiuti urbani.

### **Ecomobile**

Il servizio Ecomobile o EcoCentro Mobile è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento del Servizio "domiciliare" nei Comuni dove non siano presenti adeguati EcoCentri.

L'Ecomobile è costituito da un autoveicolo dotato di attrezzatura multi scomparto idonea al conferimento e al trasporto dei rifiuti.

Alla stazione itinerante possono essere conferiti le tipologie di rifiuto conferibili presso gli Ecocentri, ad eccezione dell'umido, compatibilmente con la capienza delle attrezzature a disposizione dal Gestore:

I punti di sosta e le fasce orarie di servizio vengono stabilite in accordo tra Atersir e Alea Ambiente SPA e resi noti all'utenza tramite l'Ecocalendario in formato cartaceo reperibile presso i Punti Alea e gli sportelli informativi oppure sul sito di Alea Ambiente al seguente link

<https://www.alea-ambiente.it/raccolta-porta-a-porta/ecocentri-mobili/>

Dove è possibile consultare anche l'elenco completo ed aggiornato delle tipologie di rifiuto conferibili e per i limiti di conferimento.

## 15.7 ALTRE RACCOLTE

### **Raccolta domiciliare su chiamata di ingombranti, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) e delle potature di provenienza domestica**

Il servizio, a pagamento, è finalizzato al ritiro a domicilio dei rifiuti non potenzialmente pericolosi che per peso/volume non sono conferibili all'ordinario sistema di raccolta "porta a porta" (nel limite di 6 pezzi), dei R.A.E.E. (nel limite di 6 pezzi) e delle potature (nel limite di 12mc) su specifica richiesta dell'utente. Il rifiuto, posizionato a cura dell'utente al piano stradale, possibilmente all'esterno della proprietà privata o comunque nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza evitando intralcio al traffico veicolare e/o pedonale o disturbo alla popolazione e all'ambiente, viene raccolto sfuso.

### **RUP (RIFIUTI URBANI PERICOLOSI)**

Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi costituiti da, a titolo indicativo e non esaustivo: farmaci e medicinali scaduti, pile e batterie (pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche).

Il conferimento di questa tipologia di rifiuto (pile usate e farmaci) è previsto sui contenitori attualmente presenti sul territorio.

Il servizio viene svolto tutto l'anno, di norma ogni tre settimane con calendario concordato con Atersir.

Il servizio di raccolta viene reso nei giorni feriali durante gli orari di apertura degli esercizi.

### **Ulteriori raccolte sul territorio**

Il gestore ha attivato ulteriori servizi di raccolta differenziata, oltre alla possibilità di conferimento presso gli Ecocentri e gli Ecocentri Mobili, con riferimento alla normativa vigente e ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- oli e grassi alimentari (contenitori stradali)
- abiti usati e accessori (contenitori su area privata)
- toner e cartucce usate da processi di stampa (contenitori su area privata)
- rifiuti contenenti cemento-amianto (abbandoni o su chiamata da utenze domestiche)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

### **Raccolta dedicata utenze non domestiche**

E' rivolto alle utenze non domestiche che abbiano una elevata produzione di una o più tipologie di rifiuto assimilato agli urbani e per i quali non sia sufficiente il servizio di raccolta porta a porta con frequenze e contenitori previsti per i servizi standard. Alea Ambiente SPA garantisce l'esecuzione del servizio su tutto il territorio, su aree o strade private, presso le utenze non domestiche che attivano il servizio e che consentono il posizionamento e la movimentazione in sicurezza di contenitori di grandi dimensioni, nonché agevoli spazi di manovra per gli automezzi utilizzati. Il servizio prevede la registrazione del vuotamento e/o la pesatura del rifiuto conferito.

### **Mercati rionali**

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate a chiusura del mercato. Segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali.

Per ogni tipologia di rifiuto (secco residuo, umido, imballaggi in carta e cartone, imballaggi in plastica, imballaggi in legno) a chiusura del mercato, viene effettuata la raccolta, il trasporto e l'avvio allo smaltimento e/o recupero.

### **Rifiuti cimiteriali**

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti urbani provenienti dall'ordinaria fruizione dei cimiteri, ivi compresi i rifiuti provenienti da esumazioni ed estumulazioni, e i materiali lapidei, inerti provenienti da lavori di edilizia cimiteriale, terre di scavo, murature e simili se e nella misura di cui si tratti di rifiuti urbani e non di rifiuti speciali.

I rifiuti provenienti da esumazione ed estumulazione, nonché i materiali derivanti da edilizia cimiteriale devono essere raccolti separatamente dagli altri rifiuti, in conformità alla normativa vigente in materia e conferiti in appositi contenitori forniti dal gestore.

### **Eventi ecosostenibili (Ecoeventi)**

Il servizio è finalizzato alla raccolta, al trasporto e avvio a smaltimento e/o recupero dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi, compresi gli spettacoli viaggianti che si svolgono sul territorio dei Comuni del Bacino Territoriale. In base alla potenzialità di produzione di rifiuti gli EcoEventi sono classificati in:

- EcoEvento MINOR
- EcoEvento MAIOR

All'interno di queste due tipologie sono stati predisposti sistemi di raccolta dei rifiuti personalizzati. In fase di attivazione, gli addetti di Alea Ambiente definiscono con gli organizzatori le frequenze di svuotamento dei contenitori per le varie tipologie di rifiuto, che costituiscono ordini di intervento da eseguire. Alea Ambiente offre anche servizi di pulizia delle aree interessate, con servizi a misura di spazzamento e pulizia del territorio.

## **15.8 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI**

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da Alea Ambiente SPA gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. Alea Ambiente SPA utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, redatti in duplice copia, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia, il numero di matricola del contenitore, la via ed il numero civico dell'utenza. Una copia viene applicata dall'operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore interessato

dall'anomalia; la seconda copia rimane agli atti di Alea Ambiente SPA per la registrazione informatica abbinata all'utenza.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e pregiudicare la qualità del carico, può non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all'utenza mediante l'adesivo di segnalazione.

L'operatore addetto alla raccolta ha l'onere di rilevare e segnalare all'utenza anche l'utilizzo di sacchetti non adeguati, la cui presenza potrebbe compromettere la qualità del rifiuto conferito e non garantirne la raccolta. Anche in questo caso, secondo i criteri sopra descritti, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento da parte dell'utente.

L'uso di questi adesivi è previsto anche quando l'operatore riscontra la presenza di materiale eccedente la capacità del contenitore, per segnalare all'utente l'addebito di uno svuotamento aggiuntivo o di ulteriori oneri per la raccolta.

## **16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)**

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa, tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrate.

### **16.1 SECCO NON RICICLABILE (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)**

Il rifiuto secco residuo è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto secco residuo:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 360 litri (contenitore carrellato) e multipli

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard;
- "sacchetti-contenitore" dotati di transponder adesivo, conferibili esclusivamente ai servizi EcoBus o EcoStop, per utenze con assenza di spazi interni per la collocazione di contenitori rigidi.

Il volume e il numero dei "sacchetti-contenitore" forniti ad ogni utenza è stato definito in accordo con Atersir come segue:

<b>NUMERO STANDARD SACCHETTI CONTENITORI CON TRANSPONDER SECCO</b>	
	<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
	<b>30 litri circa</b>
Standard per ogni utenza	100



Per le utenze non domestiche la quantità di “sacchetti-contenitore” con transponder fornita è parametrata al volume del contenitore necessario e alla frequenza di raccolta prevista nella zona standard.

L’utente deve conferire il rifiuto secco all’interno dei contenitori forniti, utilizzando esclusivamente sacchetti trasparenti.

La quantità di sacchetti fornita annualmente è stabilita in accordo con il Atersir secondo i seguenti standard definiti come da Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti:

<b>NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE DOMESTICHE</b>		
	<b>Volume del sacchetto</b>	
	<b>60 litri circa</b>	<b>110 litri circa</b>
Standard per ogni utenza	100	50

<b>NUMERO STANDARD SACCHETTI UTENZE NON DOMESTICHE</b>		
	<b>Volume del sacchetto</b>	
	<b>60 litri circa</b>	<b>&gt;110 litri circa</b>
Standard per contenitore da 30L	50	-
Standard per contenitore da 120L	50	25
Standard per contenitore da 240 L	100	50
Standard per contenitore da 360 L	150	75

La quantità dei sacchetti consegnati all’utenza, definita nello standard, è considerata su base annua, ma può essere utilizzata per periodi più lunghi. Il consumo dei sacchetti rilevato alla richiesta di rifornimento deve essere congruo rispetto al numero di svuotamenti del contenitore in dotazione. Nei casi in cui sia rilevato un consumo palesemente in contrasto col numero degli svuotamenti registrati, Alea Ambiente può rifornire i sacchetti all’utenza richiedendone il pagamento sulla base di quanto definito nel Prezzario o in alternativa ridurre proporzionalmente la quantità consegnabile per l’anno in corso. La fornitura di sacchetti oltre lo standard è a pagamento. La fornitura di sacchetti all’utenza è in ogni caso condizionata alla regolarità dei pagamenti al Gestore.

I sacchetti si possono ritirare presso gli EcoSportelli (Punti Alea Ambiente) o presso gli appositi distributori. La fornitura annua standard è compresa in tariffa.

La raccolta è garantita su tutto il territorio dei Comuni aderenti al servizio erogato da Alea Ambiente.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati sull’EcoCalendario, reperibile in formato cartaceo presso i punti alea e gli sportelli informativi territoriali, oppure consultabile e scaricabile in formato digitale sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it), sulla App gratuita e sullo sportello on-line.

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all’utenza:

- zona cintura urbana, frequenza quindicinale (il Gestore si riserva di valutare le richieste di intensificazione delle frequenze per utenze con dimostrabili esigenze particolari);
- zona case sparse può essere attivato un servizio “on demand”.

- zona centro urbano ma non coincidenti col “centro storico”, frequenza settimanale;
- zona centro storico Forlì, frequenza bisettimanale.

## **17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui al punto 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio è disponibile sul sito del gestore <https://www.alea-ambiente.it/> .

E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

### **17.1 SPAZZAMENTO MANUALE E MECCANIZZATO DEL SUOLO PUBBLICO**

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Il servizio di spazzamento manuale denominato Mantenimento e decoro del Centro Storico, (MDCS), consiste nella raccolta dei rifiuti, anche di piccole dimensioni, giacenti su strade e aree pubbliche tramite spazzamento manuale, nel monitoraggio e nella pulizia delle strade e delle aree del “Centro Storico” di Forlì e delle “Zone Centro Urbano” degli altri Comuni. Il servizio integra quello di spazzamento meccanizzato, di svuotamento cestini e il servizio di pulizia del territorio (NdQ). Viene eseguito da un operatore con automezzo.

Per ogni operatore adibito al servizio, Alea Ambiente predispone il programma operativo individuando le vie, le zone e le rispettive frequenze di pulizia.

Gli operatori adibiti a questo servizio possono essere impiegati anche a supporto del servizio di spazzamento meccanizzato quando eseguito nelle aree di competenza.

Alea Ambiente garantisce il servizio su suolo pubblico e/o ad uso pubblico nelle zone identificate come centro storico.

Per il “Centro Storico” di Forlì e le “Zone Centro Urbano” degli altri Comuni Alea Ambiente concorda l'esecuzione del servizio in questione sulla base del programma di pulizia richiesto dal Comune, mediante l'organizzazione del personale in base al numero dei moduli MDCS che il Comune, in accordo con Alea Ambiente, decide di dedicare al servizio stesso.

Il servizio meccanizzato consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore servente che garantisce lo spazzamento delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi, partendo dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.

I percorsi dello spazzamento sono definiti su cartografia georeferenziata.

Ai fini dell'efficientamento del servizio per particolari percorsi, in accordo con i Comuni, il servizio standard può essere sostituito da un servizio con mini spazzatrice.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili e marciapiedi, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi, i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

## **17.2 LAVAGGIO STRADE E SUOLO PUBBLICO**

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. E' per tale motivo che, nei casi in cui la situazione lo richieda, in accordo con i Comuni e la Polizia Locale, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

## **17.3 PULIZIA ARENILI**

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti. Per il gestore Alea Ambiente SPA questo servizio non è implementato in quanto nessuno dei comuni ricadenti nel bacino di gestione presenta spiagge.

## **17.4 PULIZIA DEL TERRITORIO**

Il servizio di pulizia del territorio denominato Netturbino di Quartiere, di seguito NdQ, consiste nella raccolta dei rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc per singolo punto di abbandono su strade pubbliche e/o ad uso pubblico dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente, ad eccezione delle zone identificate come "centro storico".

Le tipologie di rifiuto raccolte nell'esecuzione del servizio NdQ rientrano esclusivamente nelle categorie dei rifiuti urbani, corrispondenti alle tipologie raccolte nel sistema porta a porta e alle tipologie conferibili presso gli EcoCentri, con esclusione dei rifiuti pericolosi.

Il servizio NdQ è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente. I percorsi individuati comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico.

Non deve essere eseguito il servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati e/o depositati in prossimità di contenitori esposti per il conferimento al servizio di raccolta porta a porta, poiché costituisce fattispecie considerata come difformità nei conferimenti la cui gestione è descritta nel Regolamento di Bacino Territoriale.

Il servizio NdQ prevede che ogni Comune abbia a disposizione uno o più turni settimanali stabiliti secondo le previsioni del Contratto di Servizio.

Alea Ambiente, in accordo con Atersir e Comuni, rispetto ai moduli spettanti ad ogni Comune, organizza il piano di lavoro, la suddivisione del territorio per squadra e giornate di servizio.

Ad integrazione Alea Ambiente garantisce l'esecuzione di interventi di raccolta dei rifiuti abbandonati con volume inferiore a 1 mc in punti specifici del territorio, sulla base di specifiche richieste provenienti dai Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente per le segnalazioni pervenute da parte di Atersir e/o dei Comuni entro le ore 13 dal lunedì al venerdì l'esecuzione viene garantita entro le due giornate lavorative successive.

### **17.5 SVUOTAMENTO DEI CESTINI STRADALI**

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio dei Comuni aderenti al servizio di Alea Ambiente in strade e aree pubbliche.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto e la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.

L'attività ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio.

## **SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO**

### **18. PREMESSA**

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQRIF, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

### **19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI**

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con la frequenza minima (Standard Minimi Prestazionali) stabilita dal programma delle attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata

- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio, entro **tre (3) giorni lavorativi** dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i **sei (6) giorni lavorativi successivi**.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza. Su richiesta di quest'ultima è possibile valutare il lavaggio da parte del Gestore in conformità al Contratto di Servizio, con oneri a carico dell'utenza.

Standard di qualità fissato in **1 sforamento al mese per Comune**.

## **20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI**

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore industriale assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro **tre (3) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro **dodici (12) giorni lavorativi** dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a rivolgersi al gestore.

Standard di qualità fissato in **1 sforamento al mese per Comune**.

## **21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto entro **venti (20) giorni lavorativi** dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto.

Standard di qualità fissato in **1 sforamento al mese per Comune**.

## **22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia

Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.

I numeri principali da contattare sono:

#### **Numeri di emergenza**

- Numero di emergenza unico europeo 112
- Vigili del fuoco 115
- Polizia locale provinciale di Forlì: 0543 706462;
- Polizia locale di Forlì: 0543 712000;
- Polizia locale della Romagna Forlivese (Bertinoro, Castrocaro Terme e Terra del Sole, Civitella di Romagna, Dovadola, Forlimpopoli, Galeata, Meldola, Modigliana, Portico e San Benedetto, Predappio, Premilcuore, Rocca San Casciano, Santa Sofia, Tredozio): 0543 712000

#### **Comuni**

- Comune Bertinoro: 0543 469111
- Comune Castrocaro Terme e Terra del Sole: 0543 767101
- Comune Civitella di Romagna: 0543 984311
- Comune Dovadola: 0543 933213
- Comune Forlimpopoli: 0543 749111
- Comune Meldola: 0543 499411
- Comune Galeata: 0543 975411
- Comune Modigliana: 0546 949511
- Comune Portico e San Benedetto: 0543 967047
- Comune Predappio: 0543 921711
- Comune Rocca San Casciano: 0543 960124
- Comune Tredozio: 0546 943937
- Comune di Forlì: 0543 712111
- Sorveglianza comprensorio Forlivese/servizio infrastrutture viarie, gestione strade Patrimonio Mobilità e Trasporti: 0543714111

Il servizio è garantito per le seguenti casistiche:

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

c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

In caso di richieste di intervento di cui al punto 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 **quattro (4) ore** dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di **quindici (15) giorni** lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Standard di qualità fissato **in 1 sforamento all'anno per bacino** relativamente alla mancanza o all'irregolarità dell'intervento di pulizia e ripristino della sicurezza stradale e ambientale.

### **23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **due (2) ore**. In caso di ritardo superiore a **trenta (30) minuti** il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 42.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 42. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di **ventiquattro (24) ore**.

In caso di appuntamenti per il servizio di ritiro su chiamata di cui all'articolo 24, lo standard di puntualità va garantito solo se il rifiuto da prelevare è correttamente posizionato su suolo pubblico o prelevabile dall'esterno con il braccio meccanico.

Ogni mancato rispetto della fascia di puntualità può essere oggetto di un indennizzo, su richiesta dell'utente, pari a 32€.

### **24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione. Il ritiro è comunque gratuito per i beneficiari del bonus sociale e a ulteriori categorie individuate con criteri determinati da Atersir e dai Comuni che gestiscono la TARI.

Nei comuni gestiti da Alea Ambiente SPA essendo implementata dal 2019 la tariffa corrispettiva ed essendo attivi centri di raccolta (Ecocentri), ad eccezione dei beneficiari del bonus sociale per cui il servizio è gratuito, il servizio prevede un corrispettivo minimo in capo all'utente non superiore al costo del servizio.

Gli importi del servizio sono consultabili al seguente link:

<https://www.alea-ambiente.it/raccolta-porta-a-porta/tariffe/>

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore e deve contenere i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente/utenza;
  - l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il ritiro deve avvenire entro **quindici (15) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta, salvo prenotazioni personalizzate con data di ritiro successiva, su richiesta dell'utenza.

Lo standard va garantito solo se il rifiuto da prelevare è posizionato su suolo pubblico o prelevabile dall'esterno con il braccio meccanico.

## 25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online, sito di Alea Ambiente, app o tramite il servizio telefonico.

Il gestore deve intervenire e risolvere il disservizio entro:

- **quarantotto (48) ore** dall'avvenuta segnalazione dell'utenza, se questa è effettuata tramite servizio telefonico o sportello fisico a partire dal pomeriggio del giorno di raccolta,
- **cinque (5) giorni lavorativi** dalla data di ricezione della segnalazione con le altre modalità, se l'intervento non necessita di sopralluogo,
- **dieci (10) giorni lavorativi** dalla data di ricezione della segnalazione con le altre modalità in caso di necessario sopralluogo.

Standard di qualità fissato al **1‰ di segnalazioni accettate** di mancata raccolta sul totale servizi di raccolta (svuotamenti) eseguiti (rilevati e/o stimati) per tipologia di rifiuto per anno. Le segnalazioni non accettate non sono computabili nelle richieste di intervento per disservizi oggetto di standard di qualità

Con segnalazione accettata si intende la segnalazione, a partire dal pomeriggio del giorno di raccolta, di un utente che ha correttamente esposto i contenitori secondo le disposizioni



dei regolamenti vigenti, inerente un disservizio imputabile al gestore trasmesso attraverso i canali sopraindicati e con le seguenti informazioni minime fornite dell'utente:

- il nome, il cognome, l'indirizzo e il codice posizione;
- il servizio a cui si riferisce la segnalazione;

## **26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico o app dedicate al servizio.

Il gestore deve intervenire e riparare l'attrezzatura o sostituirla entro **dieci (10) giorni lavorativi** se l'intervento non necessita di sopralluogo, entro **quindici (15) giorni lavorativi** in caso di necessario sopralluogo, dalla data di ricezione della segnalazione.

## **27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Il gestore predispone una **mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

E' possibile visionare sull'Ecocalendario di Alea Ambiente tutte le informazioni relative ai servizi di raccolta. In particolare per ciascuna frazione di rifiuto e per ciascuna zona di raccolta per Comune (centro, cintura, case sparse) sono indicate le frequenze giornaliere, gli Ecocentri attivi (con indirizzo e orario di apertura) oltre alle regole di esposizione dei contenitori e i principali canali di contatto con la società.

L'Ecocalendario è reperibile in formato cartaceo presso i Punti Alea e gli sportelli informativi ed è consultabile e scaricabile online sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it) (pagina dedicata "Ecocalendari"), sulla App e sullo sportello online di Alea Ambiente. Esiste anche la sezione dedicata del sito "porta a porta" (<https://www.alea-ambiente.it/raccolta-porta-a-porta/>), in cui l'utente può trovare informazioni riguardanti le modalità di raccolta, le frazioni di rifiuto raccolte e le indicazioni sull'esposizione dei contenitori.

Per ogni interruzione, ossia per ogni servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto relativamente a porzioni significative di vie, vie, quartieri o interi comuni, il gestore ne registra la causa e la documenta se non imputabile alla sua organizzazione.

Per non generare un'interruzione il gestore ha un tempo di recupero del servizio non effettuato differenziato come segue:

- **ventiquattro (24) ore** per la raccolta domiciliare;
- **ventiquattro (24) ore** per la raccolta stradale (**vetro, oli vegetali**) nelle zone di pregio e/o 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;

- **settantadue (72) ore** per la raccolta stradale (**vetro, oli vegetali**) nelle zone con media o bassa densità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.
- **tre (3) giorni lavorativi successivi alla richiesta** per il servizio di svuotamento dei contenitori delle utenze non domestiche con servizio dedicato, se la richiesta perviene entro le 13:00 dei giorni compresi tra il lunedì e il giovedì di ogni settimana, il venerdì la richiesta deve pervenire entro le 11:30.

L'inizio dell'interruzione di servizio coincide con il termine del tempo di recupero. Il servizio si considera non eseguito se l'interruzione di servizio supera le **ventiquattro (24) ore**.

Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n.146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

Standard di qualità fissato in **2 sforamenti all'anno per Comune, 1 in caso di rifiuti pericolosi**.

## **28. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone **un programma delle attività di spazzamento e lavaggio** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Nella sezione "Pulizia del territorio" del sito ufficiale di Alea Ambiente <https://www.alea-ambiente.it/pulizia-del-territorio/> l'utente può prendere visione dei diversi tipi di spazzamento effettuati dalla società nel territorio di riferimento e può effettuare una ricerca in base al comune e alla via di interesse per visualizzare gli interventi annui in quell'area e la frequenza.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio** e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a) **ventiquattro (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 eventi;
- b) **due (2) giorni** lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro **tre (3) giorni** lavorativi per frequenze mensili.

In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata

Il gestore è tenuto alla posa in opera nei tempi programmati, prima dell'esecuzione del servizio di spazzamento o di lavaggio di strade, della segnaletica temporanea necessaria per comunicare agli utenti il divieto di parcheggio e rimozione del veicolo, se prevista e concordata con il Comune interessato.

Standard di qualità fissato in **2 sforamenti all'anno per Comune**.

## **29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE**

### **GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA/ECOMOBILE**

#### **Centri di raccolta**

Il gestore deve garantire la custodia ed il controllo dei Centri di Raccolta, nonché la loro gestione tecnica e amministrativa, e tutti gli interventi che dovessero essere richiesti per il loro corretto funzionamento compresi materiali di consumo, interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

Dovrà inoltre assicurare l'assolvimento dei seguenti compiti:

- garantire l'apertura e la chiusura dei Centri di Raccolta negli orari e nei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti autorizzati ai sensi del regolamento di gestione;
- essere costantemente presente durante l'apertura del Centro di Raccolta;
- effettuare la pulizia dell'area di transito dei cittadini;
- effettuare la pulizia delle platee e dei contenitori, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute le migliori condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni delle strutture;
- indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti;
- le operazioni di scarico e conferimento dei rifiuti all'interno degli appositi contenitori o presso le zone prestabilite saranno eseguite di norma dagli utenti, nel rispetto delle disposizioni impartite dal personale in servizio. Il personale dovrà in particolare controllare che non si creino situazioni di pericolo per gli utenti; se necessario e/o in caso di effettivo bisogno, il personale fornirà aiuto all'utente adottando le dovute precauzioni atte a prevenire il rischio di infortuni;
- effettuare un controllo visivo dei materiali conferiti, verificando che corrispondano, per provenienza e tipologia, a quelli per i quali è stato istituito il servizio;
- chiudere il Centro di Raccolta a fine turno;

In caso di ritardo o di mancata apertura del Centro di Raccolta il gestore deve darne comunicazione ove possibile preventiva.

### **Ecomobile**

Il servizio Ecomobile è organizzato ad integrazione e completamento del servizio nei Comuni dove non siano presenti adeguati Centri di Raccolta.

Il gestore deve assicurare l'assolvimento dei seguenti compiti:

- garantire la presenza degli Ecomobili nei punti di sosta concordati e nelle fasce orarie dei giorni prefissati e verificare che il conferimento avvenga esclusivamente a cura di soggetti autorizzati ai sensi del regolamento di gestione;
- essere costantemente presente durante l'apertura;
- indirizzare i cittadini al corretto conferimento dei rifiuti, privilegiando la tutela della qualità dei rifiuti riutilizzabili, e sensibilizzando l'utenza ad un corretto e maggiore conferimento differenziato dei rifiuti.

In caso di ritardo o di mancata presenza dell'Ecomobile il gestore deve darne comunicazione preventiva.

Lo standard di qualità fissato in **1 sforamento all'anno per Bacino** in caso di mancata apertura del Centro di Raccolta o mancata presenza dell'Ecomobile, o per entrambe le tipologie un ritardo nell'apertura/presenza superiore ai **sessanta (60) minuti** senza comunicazione preventiva.

Lo standard di qualità è fissato in **2 sforamenti all'anno per Bacino** se il ritardo è inferiore ai **sessanta (60) minuti** o se è stato preventivamente comunicato.

Per incompleta o insufficiente esecuzione del servizio lo standard di qualità è fissato in **2 sforamenti all'anno per Bacino**.

### **SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

In merito ai servizi integrativi di igiene urbana (mantenimento decoro, svuotamento cestini, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti prodotti da mercati rionali, ecc.) il gestore predispose un programma delle attività di da cui sia possibile evincere, per ciascun Comune la descrizione territoriale dei percorsi, i calendari di servizio, il numero totale delle risorse impiegate e il numero totale dei mezzi distinti per tipologia garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Per ogni interruzione, ossia per ogni servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività relativamente a significative porzioni di vie, vie, aree mercatali, quartieri o interi comuni il gestore ne registra la causa e la documenta se non imputabile alla sua organizzazione.

Lo standard di qualità è fissato in **1 sforamento all'anno per Comune** in caso di mancata esecuzione del servizio di svuotamento cestini, o del servizio per abbandoni fino a 1mc su segnalazione.

Lo standard di qualità è fissato in **2 sforamenti all'anno per Comune** in caso di mancata esecuzione dei servizi programmati o integrativi richiesti dai Comuni nell'interesse collettivo o in caso di incompleta o insufficiente esecuzione.

## **EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

Il personale operativo nell'espletamento delle sue funzioni deve:

- indossare le divise aziendali e/o essere riconoscibile attraverso un cartellino di riconoscimento;
- garantire un comportamento corretto verso il pubblico e svolgere le mansioni a regola d'arte;
- evitare di commettere qualunque irregolarità inerente il servizio, in particolare è fatto divieto di miscelare flussi e/o frazioni di rifiuti recuperabili da raccolta differenziata, ed è fatto divieto di non utilizzare o utilizzare in modo non corretto i dispositivi per la tracciabilità del servizio per ogni frazione di rifiuto che assume rilievo ai fini tariffari.

I mezzi utilizzati per lo svolgimento del servizio devono essere a ridotto impatto ambientale, in perfetto stato di manutenzione, rispondenti alle normative UE e ai requisiti di sicurezza vigenti, provvisti di regolare caratterizzazione visiva e non devono superare la vetustà massima prevista da contratto di affidamento.

Standard di qualità fissato **in 0 sforamenti**

## **SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO**

### **30. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli sportelli fisici, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

#### **ATTIVAZIONE**

Il modulo per la **richiesta di attivazione** del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
  - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Deve riportare anche le principali informazioni sull'erogazione dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità per la consegna delle e le indicazioni per

reperire la Carta della qualità del servizio o, in alternativa, deve essere riportato il rinvio al sito internet del gestore, salva espressa richiesta dell'utente di averne copia cartacea.

L'utente deve presentare al gestore richiesta di attivazione entro **novanta (90) giorni solari** dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico o online compilando il suddetto modulo mentre il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di attivazione del servizio entro **trenta (30) giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Suddetta risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice posizione;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, l'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.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta quest'ultima si chiuderà e verrà creata una nuova istanza al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore in fase di risposta.

### VARIAZIONE E CESSAZIONE

Il modulo per la **richiesta di variazione e di cessazione** del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente deve presentare al gestore richiesta di variazione o cessazione entro **novanta (90) giorni solari** dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico o online compilando il suddetto modulo.

Le richieste di cui all'art. 238 comma 10 del D.lgs 152/2006 devono essere presentate ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno con decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio **trenta (30) giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta.

Suddetta risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o cessazione del servizio;
- b) codice identificativo dell'ufficio del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, la variazione o la cessazione del servizio.

Se la richiesta di cessazione perviene entro i termini indicati, l'obbligazione si estingue dalla data di cessazione dei presupposti per l'attivazione, se la richiesta è presentata oltre i termini, gli effetti decorrono dalla data di effettiva presentazione, fermo restando quanto previsto dal Regolamento per la disciplina della tariffa rifiuti corrispettiva

Le richieste di variazione che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono gli effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine dei **novanta (90) giorni solari** ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva. Le richieste che comportano un incremento dell'importo producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Diversamente le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta quest'ultima si chiuderà e verrà creata una nuova istanza al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore in fase di risposta.

### **31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA**

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio il gestore della raccolta e trasporto entro **cinque (5) giorni lavorativi** se non si rende necessario un sopralluogo o **dieci (10) giorni lavorativi** in caso di sopralluogo, deve garantire la consegna delle attrezzature all'utente, salvo mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

### **32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI**

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.

L'utente può presentare reclamo in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore, al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica), che in forma orale presso lo sportello del gestore - nel caso l'operatore redige apposito verbale che viene sottoscritto dall'utente e riporta i dati necessari all'identificazione dell'operatore - e darne comunicazione, per conoscenza, all'Agenzia d'ambito ed al Comitato consultivo degli utenti.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente. Esso contiene i seguenti campi minimi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice posizione, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

L'utente può inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il suddetto modulo purché la comunicazione contenga i campi obbligatori riportati.

Le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati vengono anche indicate dagli operatori del servizio telefonico o nei punti di contatto con l'utente.

Il gestore deve garantire risposta scritta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni entro **trenta (30) giorni lavorativi** dalla data di ricevimento della richiesta, mentre per le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati deve garantire la risposta scritta motivata entro **cinquanta (50) giorni lavorativi**.

In ottemperanza al principio della chiarezza la risposta motivata deve utilizzare una terminologia di uso comune e indicare per tutti i casi i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

In caso di **reclamo** dovrà riportare anche:

- c1) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d1) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e1) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Mentre in caso di richiesta di **rettifica** ai primi due elementi si aggiungeranno:

- c2) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- d2) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- e2) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- f2) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

La procedura di reclamo non si applica a:

- Gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- Contestazioni o richieste di chiarimenti inviate da Clienti conseguenti a lettera di recupero elusione/evasione di Tariffa Igiene Ambientale;
- Procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il gestore si impegna ad attivarsi entro **venti (20) giorni lavorativi** per



organizzare un incontro con l'utente entro i successivi trenta (30) giorni lavorativi. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;

- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 206 del 6/9/05), anche per attivare la procedura di conciliazione paritetica di cui al seguente paragrafo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

L'utente potrà dare comunicazione per conoscenza delle controversie nate e del loro esito all'Agenzia di ambito e al Comitato consultivo degli utenti.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta quest'ultima si chiuderà e verrà creata una nuova istanza al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore in fase di risposta.

Ogni mancato rispetto del valore limite di **trenta (30) giorni lavorativi** di risposta ai reclami scritti può essere oggetto di un indennizzo, su richiesta dell'utente, pari a **32€**.

### **33. CONTATTO CON L'UTENTE**

#### **Servizio fisico e on line**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat

In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, Alea Ambiente SPA si è dotata di 3 sportelli fisici (Ecosportelli) e di 2 punti informativi presso cui le utenze potranno ricevere le stesse informazioni dello sportello online e materiali relativi al servizio di raccolta dei rifiuti, ed in particolare:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## ORARI ECOSPORTELLI

### **Punto Alea Forlì via Golfarelli 123**

Lunedì: 08.30 -12.30

Martedì: 08.30-15.30

Mercoledì: 08.30 -12.30

Giovedì: 08.30-15.30

Venerdì: su appuntamento

### **Punto Alea di Dovadola via Enrico Mattei, 14**

Lunedì: 14.30 – 17.30

Venerdì: 08.30 – 12.00

### **Punto Alea di Civitella – Loc. Cusercoli Via Caduti della Liberà. 23**

Lunedì: 14.30 – 17.30

Venerdì: 08.30 – 12.00

## ORARI SPORTELLI INFORMATIVI

**Tredozio:** I martedì di ogni mese 09.00-12.00

**Modigliana:** II-III-IV martedì di ogni mese 09.00-12.00

Il gestore garantisce un numero di moduli di aperture settimanali degli sportelli, ripartito fra quelli individuati, commisurato al numero di abitanti totali del territorio servito, nella misura di almeno un modulo settimanale (mattutino o pomeridiano) ogni **16.000 abitanti**.

Gli sportelli dislocati nelle zone a minor densità saranno aperti almeno **1 modulo settimanale ciascuno**, mattutino o pomeridiano; gli sportelli dislocati nelle aree più densamente abitate dovranno garantire un maggior numero di moduli settimanali mattutini e/o pomeridiani o l'equivalente in ore ma con modalità continuata.

Nel periodo estivo e nel periodo delle festività natalizie, gli sportelli potranno essere chiusi od osservare delle aperture ridotte, garantendo comunque il rispetto degli standard qualitativi del servizio previsti.

Il gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi per lo svolgimento delle pratiche. Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.

Il gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, misurato in minuti con arrotondamento al minuto superiore, intercorrente tra il momento in cui l'utente finale si presenta allo sportello fisico, ritirando il biglietto dal "gestore code", e il momento in cui il medesimo viene ricevuto:

- tempo medio giornaliero di attesa: **trenta (30) minuti**
- tempo massimo giornaliero di attesa: **sessanta (60) minuti**.

Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

### Servizio telefonico

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile (**800.68.98.98**) per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'orario di accesso al servizio non deve essere inferiore alle **sei (6) ore giornaliere**, nell'intervallo 8.00 – 18.00, nei giorni feriali (da lunedì a venerdì) non inferiore alle **quattro (4) ore giornaliere** dalle ore 8.00 alle ore 13.00 il sabato, restano esclusi i festivi.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati, sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni sugli orari di apertura del servizio. Il risponditore automatico - ove presente - o l'operatore fisico forniscono all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Il gestore riceve e svolge pratiche anche mediante posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

Il numero telefonico e l'orario di apertura degli sportelli telefonici sono indicati sul sito internet del gestore.

Il gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche tramite risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore:

- tempo medio di attesa: **duecentoquaranta (240) secondi**;
- tempo massimo di attesa: **trecentosessanta (360) secondi**.

L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, indipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione ai presenti in sala, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzieranno, per quanto possibile, gli sportelli in uso al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella carta.

## **34. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno **venti (20) giorni solari** a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Tale termine deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. I termini di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il gestore invia la fattura almeno **quindici (15) giorni solari** prima della scadenza. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente. **Salvo il caso di domiciliazione bancaria** o postale, a fronte di segnalazione dell'utente comprovata dalle verifiche del

gestore, qualora la fattura fosse stata recapitata a meno di **sette (7) giorni solari** dalla scadenza, la stessa sarà posticipata di **quindici (15) giorni solari**.

### **Modalità e strumenti di pagamento**

Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

In particolare sono messe a disposizione dell'utente i seguenti mezzi di pagamento:

- versamento presso gli sportelli postali o abilitati;
- versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- domiciliazione bancaria o postale;
- home banking, sul circuito Cbill o PagoPA;
- servizio online bancoposta con carte di credito;
- assegni circolari;

Il gestore si impegna ad attivare convenzioni con gli istituti bancari maggiormente diffusi sul territorio.

Se l'utente inoltra richiesta scritta di modifica della modalità di pagamento ed il gestore non può soddisfare la richiesta, è tenuto a comunicarlo entro **trenta (30) giorni solari** dalla ricezione.

### **Periodicità di riscossione**

Alea Ambiente SPA invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione con le modalità e i contenuti prescritti dal TITR.

Il documento di riscossione è spedito al domicilio del titolare dell'utenza o ad altro recapito indicato dallo stesso, tramite il servizio postale o agenzie di recapito autorizzate, come corrispondenza ordinaria. In alternativa, il documento di riscossione può essere spedito su richiesta tramite posta elettronica ordinaria nel caso di utenza domestica e tramite posta elettronica certificata nel caso di utenza non domestica. I documenti di riscossione sono disponibili anche all'interno dello sportello online del sito del Gestore ove attivato.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il gestore alleggerà i relativi bollettini al documento di riscossione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi **due (2) anni**.

È facoltà del gestore ampliare la platea dei beneficiari delle rateizzazioni tramite il Regolamento della tariffa.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto può essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a **cento (100) euro**, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

I suddetti interessi di dilazione non possono essere applicati qualora la soglia di cui al precedente punto c) sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

### **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di fatturazione, corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura.

Qualora il gestore, a seguito di richiesta scritta di rettifica, evidenzia un credito a favore dell'utente, procede al l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, attraverso:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, o mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione oppure mediante compensazione di eventuali situazioni debitorie oppure tramite bonifico nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto pari a **cinquanta (50) giorni lavorativi**, fatti salvi i tempi di eventuali istruttoria, dalla data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a **cinquanta (50) euro**. Previo specifico accordo con l'utente il gestore potrà procedere alla compensazione nella fattura successiva anche per il caso di importi superiori.

Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta quest'ultima si chiuderà e verrà creata una nuova istanza al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore in fase di risposta.

Il mancato rispetto del valore limite di **cinquanta (50) giorni lavorativi** dà luogo ad un indennizzo automatico di 32€

### **35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO**

La riscossione può essere ordinaria o coattiva ed è in facoltà del Gestore adire anche prioritariamente l'iter coattivo.

Nell'ambito della riscossione ordinaria, il gestore indica i tempi di applicazione e l'entità degli interessi di mora per ritardato pagamento.

Qualora l'utente non effettui il pagamento della fattura nel termine ivi indicato è considerato 'moroso'. Il gestore, trascorsi inutilmente **trenta (30) giorni solari** dalla data di scadenza riportata in fattura, invia all'utente, tramite posta ordinaria o raccomandata semplice, apposito sollecito in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso il termine indicato nel sollecito scritto, il gestore procederà al recupero del credito anche tramite esazione domiciliare o vie legali, ovvero a norma dell'art. 1 comma 792 e seguenti di cui alla Legge n. 160/2019.

Fatte salve le specifiche ivi contenute, oltre al corrispettivo dovuto, il gestore avrà titolo e facoltà di addebitare all'utente interessi, oneri di riscossione, spese di notifica a norma dell'art. 1 comma 802 e seguenti di cui alla Legge n. 160/2019 ed eventuali modifiche.

Il gestore s'impegna, ad implementare entro il **01/01/2025**, in collaborazione con il Comitato Consultivo degli Utenti, un apposito sistema per il riconoscimento di un trattamento di favore rispetto alla morosità degli utenti "buoni pagatori" (che hanno pagato regolarmente negli ultimi **ventiquattro (24) mesi** tutte le fatture nei termini ivi indicati). Il sistema così elaborato dovrà essere sottoposto all'Agenzia d'Ambito. Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

### **36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI**

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

## **SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

### **37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

### **38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti, garantendogli elementi informativi minimi ai sensi del TITR, attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Il gestore al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio istituisce un portale internet, che garantisce la massima accessibilità, predisponendo e mantenendo aggiornata un'apposita sezione facilmente accessibile dalla home page che presenti almeno i seguenti contenuti:

- a) ragione sociale del/i gestore/i con la specifica dei servizi erogati;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito alle campagne di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di Centri di Raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani liberamente scaricabile;

- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come da indicazioni del TITR
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento per l'applicazione della tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n. 147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti il ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché le indicazioni utili per procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori del TQRIF;



u) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;

v) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;

w) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;

x) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Devono essere comunicate le seguenti indicazioni almeno **trenta (30) giorni** prima della loro decorrenza, fatta eccezione per quelle di natura urgente e/o emergenziale:

- modifiche nella modalità di raccolta dei rifiuti urbani, nei casi di estensione del servizio di raccolta differenziata e di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta;
- modifiche nel calendario della raccolta porta a porta;
- modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che comportino effetti sui comportamenti degli utenti, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- modifiche nel regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- modifica del soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Il gestore, ove previsto dal contratto di servizio, e comunque qualora ne ravveda l'opportunità:

- predispone apposita app per smartphone che consenta la comunicazione diretta tra utenti e gestore anche al fine della segnalazione di eventuali disservizi;
- fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle fatture;
- cura i rapporti con l'Agenzia di ambito, i Comuni e le Circostrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;

- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta della qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi di richiamo da inserire nelle fatture).

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori. Di seguito i principali riferimenti.

**Federconsumatori Forlì APS:**

<https://forlicesena.federconsumatorier.it/>

**U.DI.CON:**

<https://www.udicon.org/>

**Camera del Lavoro Territoriale:**

<https://www.cgilforli.org/>

**U.GI.CON S Sportello del consumatore Via Bruni 20 Forlì**

### **39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE**

Il gestore è tenuto ad inviare agli utenti un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico, a tal fine il documento deve contenere specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione. Il documento di riscossione deve contenere almeno le seguenti informazioni generali:

- a) indicazione del servizio a cui si riferisce l'importo addebitato;
- b) dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, nonché il codice univoco identificativo dell'utente;

c) dati caratterizzanti ciascuna delle utenze a cui si riferisce l'importo addebitato, ove i medesimi siano necessari ai fini della commisurazione della tariffa ( indirizzo e codice utenza; superficie assoggettabile, espressa in metri quadrati; dati catastali, ove disponibili; categoria di utenza; nel caso di utenza domestica, numero di occupanti dell'immobile; ove la tariffa sia commisurata alla quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, indicazione di tali quantità, con riferimento alla/e frazione/i soggetta/e a misurazione ai fini della commisurazione della tariffa, etc);

d) indirizzo internet e/o recapito telefonico e/o indirizzo dello sportello online o fisico (ove previsto) presso cui reperire la procedura per l'eventuale comunicazione di errori o variazioni nei dati di cui alle lettere b) e c);

e) periodo di riferimento del documento di riscossione; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui alla lettera c) del presente comma è indicata la decorrenza delle medesime, secondo i termini previsti, dando evidenza degli importi dovuti per l'erogazione del servizio;

f) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio nonché, recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove previsti) per l'assistenza agli utenti.

g) importo complessivo addebitato, con riferimento a ogni singola utenza, ove applicabile, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero per l'attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, qualora i servizi vengano fatturati distintamente, espresso in euro; nel caso di variazioni in corso d'anno dei dati di cui al comma 5.1, lettera c), dal punto ii) al punto v), il documento di riscossione indica distintamente gli importi relativi a ciascuna situazione dell'utenza nel periodo di riferimento del documento di riscossione;

h) scadenza per il pagamento in un'unica soluzione;

i) ove applicabile, importo, espresso in euro, di ciascuna delle rate in cui è effettuabile il pagamento, con relativa scadenza;

j) indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi alla parte fissa e alla parte variabile della tariffa;

k) in caso di applicazione di tariffa con misurazione puntuale delle quantità conferite, indicazione, ove rilevante, delle prestazioni incluse nel servizio minimo;

l) importo, espresso in euro, e descrizione sintetica delle eventuali riduzioni applicate;

m) importo, espresso in euro, degli eventuali conguagli relativi a periodi precedenti e indicazione della possibilità che l'importo addebitato con riferimento al periodo in corso sia rettificato a conguaglio;

n) indicazione distinta degli importi, espressi in euro, relativi ad imposte, tributi o addizionali, nonché delle eventuali ulteriori componenti tariffarie diverse da quanto

dovuto per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, in coerenza con la normativa vigente;

o) estremi degli atti di approvazione rilevanti con riferimento alla tariffa applicata o, in caso di conguagli, alle tariffe applicate;

p) indicazione del sito internet e/o dei recapiti telefonici e/o dell'indirizzo degli sportelli online e fisici, ove presenti, presso cui è possibile reperire le informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste.

q) elenco delle modalità di pagamento ammesse, ivi compresa l'indicazione di tutti i dati del beneficiario necessari affinché l'utente possa effettuare il pagamento;

r) situazione dei pagamenti precedenti, ove disponibile, ivi compresa l'indicazione degli importi eventualmente ancora dovuti e della scadenza degli stessi;

s) ove risultino importi ancora dovuti, le procedure che si applicano in caso di ritardato od omesso pagamento, nonché le informazioni su eventuali tassi di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni applicabili, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto.

t) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il servizio di raccolta e trasporto e/o del gestore del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

u) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con riferimento al servizio di raccolta e trasporto e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;

v) recapiti e orari di apertura degli sportelli online e fisici (ove presenti) per l'assistenza agli utenti;

w) indicazione del sito internet ove è disponibile la Carta della qualità del servizio e le altre informazioni;

x) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non fosse effettuabile una programmazione; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio di raccolta e trasporto presso cui tali informazioni sono disponibili;

y) calendario e orari di effettuazione dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, ovvero informazioni relative alla frequenza di effettuazione nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta collegati con l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade; in alternativa, indicazione del sito internet proprio o del gestore del servizio presso cui tutte le suddette informazioni sono disponibili;

z) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani;

aa) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello di emissione del documento di riscossione, calcolata come previsto dal TITR.

bb) nel documento di riscossione o negli eventuali prospetti informativi allegati viene riservato uno spazio dedicato alle eventuali comunicazioni da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti

#### **40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI ISO10004:2019 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio e dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.
- **di integrazione della rendicontazione dei dati previsti dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF) ai sensi del contratto di servizio** attraverso la predisposizione di un sistema informativo duale al quale l'Agenzia, i Comuni e i soggetti delegati dall'Agenzia possano accedere in remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati in cui le informazioni saranno aggiornate con le scadenze previste dal disciplinare dei servizi di gestione dei rifiuti e attraverso la predisposizione di una Piano Annuale delle Attività relativamente ai soli contenuti previsti da disciplinare e non previsti Testo unico della qualità Arera (TQRIF)

Le rilevazioni ai sensi della UNI ISO10004:2019 avranno cadenza periodica, normalmente svolte a fine anno con pubblicazione dei risultati nei primi mesi dell'anno successivo e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all'interno del nucleo utente.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard,

- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi,
- le azioni intraprese per porvi rimedio,
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti (e confronto con l'anno precedente) ed il seguito dato ad essi,
- la percentuale delle fatture errate sul totale di quelle emesse (e confronto con l'anno precedente),
- il numero e l'ammontare degli indennizzi corrisposti (e confronto con l'anno precedente),
- la percentuale degli appuntamenti rispettati (confronto con l'anno precedente),
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc) ed i risultati di tali rilevazioni.

Il gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta del servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

#### **41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

#### **42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli sportelli e sul sito web del gestore.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro **venti (20) giorni lavorativi**), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro **sessanta (60) giorni lavorativi** dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro **sessanta (60)**

**giorni lavorativi** dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal **61°** al **120°** giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il **120°** giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
<b>Rettifiche di fatturazione</b>	<b>50 giorni</b>	<b>32 €</b>

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
<b>Risposta ai reclami</b>	<b>30 giorni</b>	<b>32 €</b>
<b>Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente</b>	<b>2 ore</b>	<b>32 €</b>

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

Si riporta a seguire una tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta ad applicazione di penalità come risulta dagli atti relativi all'affidamento del gestore.

Tipologia di Qualità	Standard	Riferimento articolo della carta	Valore limite
CONTRATTUALE	<b>Risposta alle richieste di attivazione</b>	<b>Art.30</b>	≤ 30 gg lavorativi

CONTRATTUALE	<b>Consegna attrezzature all'utenza (senza sopralluogo)</b>	<b>Art.31</b>	≤ 5 giorni lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Consegna attrezzature all'utenza (con sopralluogo)</b>	<b>Art.31</b>	≤ 10 giorni lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Risposta alle richieste di variazione/cessazione</b>	<b>Art.30</b>	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Risposta ai reclami scritti</b>	<b>Art.32</b>	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Risposta a richieste scritte di informazioni</b>	<b>Art.32</b>	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati</b>	<b>Art.32</b>	≤ 50 gg lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Risposta del Call-center (tempo medio)</b>	<b>Art.33</b>	≤ 240 sec
CONTRATTUALE	<b>Risposta del Call-center (tempo massimo)</b>	<b>Art.33</b>	≤ 360 sec
CONTRATTUALE	<b>Invio documenti di riscossione</b>	<b>Art.34</b>	≤ 15 giorni solari dalla scadenza del documento
CONTRATTUALE	<b>Rettifica importi non dovuti</b>	<b>Art.34</b>	≤ 50 gg lavorativi
CONTRATTUALE	<b>Attesa agli sportelli fisici (tempo medio)</b>	<b>Art.33</b>	≤ 30 min



CONTRATTUALE	<b>Attesa agli sportelli fisici (tempo massimo)</b>	<b>Art.33</b>	≤ 60 min
TECNICA	<b>Ritiro su chiamata</b>	<b>Art.24</b>	≤ 15 gg lavorativi
TECNICA	<b>Intervento per segnalazione disservizio (senza sopralluogo)</b>	<b>Art.25</b>	≤ 5 gg lavorativi
TECNICA	<b>Intervento per segnalazione disservizio (con sopralluogo)</b>	<b>Art.25</b>	≤ 10 gg lavorativi
TECNICA	<b>Riparazione/sostituzione attrezzatura per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo)</b>	<b>Art.26</b>	≤ 10 gg lavorativi
TECNICA	<b>Riparazione/sostituzione attrezzatura per la raccolta domiciliare (con sopralluogo)</b>	<b>Art.26</b>	≤ 15 gg lavorativi
TECNICA	<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</b>	<b>Art.27</b>	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	<b>Interruzione del servizio di raccolta e trasporto</b>	<b>Art.27</b>	≤ 24 h
TECNICA	<b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio</b>	<b>Art.28</b>	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	<b>Interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio</b>	<b>Art.28</b>	≤ 24 h 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, ≤ (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze quindicinali, ≤ (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

TECNICA	<b>Mancanza o irregolarità nella posa in opera nei tempi programmati, prima dell'esecuzione del servizio di spazzamento misto o di lavaggio di strade, della segnaletica temporanea necessaria per comunicare agli utenti il divieto di parcheggio e rimozione del veicolo</b>	<b>Art.28</b>	Garanzia della comunicazione all'utenza
TECNICA	<b>Risposta alle richieste di pronto intervento</b>	<b>Art.22</b>	≤ 4 h
TECNICA	<b>Intervento igienicità dei contenitori (stradali) a seguito di segnalazione</b>	<b>Art.19</b>	≤ 6 gg lavorativi dalla verifica
TECNICA	<b>Verifica igienicità dei contenitori (stradali) a seguito di segnalazione</b>	<b>Art.19</b>	≤ 3 gg lavorativi
TECNICA	<b>Controllo e ripristino funzionalità contenitori (stradali) con guasto che impedisce il conferimento</b>	<b>Art.20</b>	≤ 3 gg lavorativi
TECNICA	<b>Controllo e ripristino funzionalità contenitori (stradali) con guasto che NON impedisce il conferimento</b>	<b>Art.20</b>	≤ 12 gg lavorativi dalla segnalazione previa verifica
TECNICA	<b>Richiesta di posizionamento/spostamento dei contenitori (stradali) su richiesta</b>	<b>Art.21</b>	≤ 20 gg lavorativi previa verifica tecnica di fattibilità
TECNICA	<b>Puntualità appuntamenti concordati</b>	<b>Art.23</b>	≤ 2h
TECNICA	<b>Mancata apertura del centro di raccolta o ritardo di apertura superiore ai 60 min senza comunicazione preventiva</b>	<b>Art.29</b>	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	<b>Ritardo di apertura del centro di raccolta inferiore ai 60 min con o senza comunicazione preventiva o ritardo di apertura superiore ai 60 min con comunicazione preventiva</b>	<b>Art.29</b>	Rispetto della fascia oraria

TECNICA	Incompleta o insufficiente esecuzione Servizio Gestione Ecocentri (pulizia, manutenzione ordinaria...)	Art.29	Garanzia della corretta esecuzione servizio
TECNICA	Mancata o ritardata presenza EcoCentro Mobile da calendario senza comunicazione preventiva	Art.29	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	Mancata o ritardata presenza EcoCentro Mobile da calendario con comunicazione preventiva	Art.29	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	Incompleta o insufficiente esecuzione Servizio Ecocentro Mobile	Art.29	Garanzia della corretta esecuzione servizio
TECNICA	Mancata esecuzione del servizio igiene urbana per abbandoni fino a 1 mc su segnalazione	Art.29	Garanzia del servizio
TECNICA	Mancata esecuzione del servizio igiene urbana Svuotamento cestini da programma	Art.29	Garanzia del servizio
TECNICA	Mancata esecuzione del servizio igiene urbana da programma (abbandoni, mantenimento decoro, rifiuti prodotti da mercati rionali), servizi integrativi richiesti da Comuni nell'interesse collettivo	Art.29	Garanzia del servizio
TECNICA	Incompleta o insufficiente esecuzione del servizio igiene urbana da programma (abbandoni, svuotamento cestini, mantenimento decoro, rifiuti prodotti da mercati rionali), servizi integrativi richiesti da Comuni nell'interesse collettivo, incompleta o insufficiente esecuzione del servizio igiene urbana per abbandoni fino a 1 mc su segnalazione	Art.29	Garanzia della corretta esecuzione servizio
TECNICA	Miscelazione di flussi e/o frazioni di rifiuti recuperabili provenienti da raccolta differenziata	Art.29	Divieto tassativo

TECNICA	Mancanza o irregolarità commesse dal personale di servizio nonché per documentato comportamento scorretto verso il pubblico e/o per documentata indisciplina nello svolgimento delle mansioni	Art.29	Divieto tassativo
TECNICA	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo dei dispositivi per la tracciabilità del servizio per ogni frazione di rifiuto che assume rilievo ai fini tariffari per cause imputabili al gestore	Art.29	Divieto tassativo
TECNICA	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo delle divise aziendali e/o del cartellino di riconoscimento da parte del personale operativo	Art.29	Divieto tassativo
TECNICA	Mancanza o irregolarità nell'utilizzo della caratterizzazione visiva dei mezzi ivi inclusa la vetustà massima prevista	Art.29	Divieto tassativo

In sede di Convenzione fra gestore e Agenzia d'ambito sono definiti gli ulteriori standard generali di servizio, i valori obiettivo ed i relativi premi o penalizzazioni per il gestore.

### 43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

**Gestore:** [Alea Ambiente SPA](#)

**Sede legale:** [Via Golfarelli n 123, 47122 Forlì](#)

**Sede Amministrativa:** [Via Golfarelli n 123, 47122 Forlì](#)

**Numero verde:** [800.68.98.98](tel:800.68.98.98)

**indirizzo mail:** [info@alea-ambiente.it](mailto:info@alea-ambiente.it)

**indirizzo pec:** [alea.ambiente@legalmail.it](mailto:alea.ambiente@legalmail.it)

**sito internet:** <https://www.alea-ambiente.it/>

**Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)**

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

### **Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

## **44. GLOSSARIO**

### **Agenzia d'ambito: ATERSIR**

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel territorio di competenza.

### **Attivazione**

L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

### **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Comprende le operazioni di:

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

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

### **Carta della qualità:**

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.

### **Categoria di utenza**

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

**Centro di raccolta o (stazione ecologica)**

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Cessazione del servizio**

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.

**Cestini stradali**

Contenitori dislocati in aree pubbliche (giardini, parchi, marciapiedi, piazze, aree verdi ecc..) adibiti alla raccolta di rifiuti di piccole dimensioni, prodotti dai cittadini "di passaggio" in quell'area. Questi cestini quindi non hanno la funzione di essere utilizzati dai cittadini per il conferimento del proprio rifiuto domestico, per il quale presso gli Ecosportelli si possono ritirare i propri contenitori per la raccolta porta a porta.

**Codice posizione**

Codice univoco generato dal binomio codice utente-codice utenza.

**Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

**Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

**Contenitore sovra-riempito**

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

**Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

**D.M. 20 aprile 2017**

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.M. 26 maggio 2016**

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

**D.P.R. 158/99**

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

**Data di consegna**

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**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento**

- 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**

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

**Decreto legislativo 116/20**

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**

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

**Decreto-legge 41/21**

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**

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**

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.

**Ecomobile**

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani

**Ente di governo dell'Ambito**

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

**Ente territorialmente competente**

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**

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

**Gestore**

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**

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**

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**

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

**Giorni: giorni lavorativi**

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.



**Insufficiente esecuzione**

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione

**Interruzione del servizio**

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

**Legge 147/13**

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**

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

**Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

**MTR-2**

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 Pronto Intervento**

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

**Prestazione**

Si intende, 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**

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**

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.

**Raccolta differenziata**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo scritto**

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 l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

### **Richiesta di attivazione del servizio**

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**

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**

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 o RU**

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

### **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli**

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

### **Rifiuti ingombranti**

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

### **Segnalazione per disservizio**

Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

### **Segnalazione per disservizio accettata**

La segnalazione, a partire dal pomeriggio del giorno di raccolta, di un utente che ha correttamente esposto i contenitori secondo le disposizioni dei regolamenti vigenti, inerente un disservizio imputabile al gestore trasmesso attraverso i canali sopraindicati e con le seguenti informazioni minime fornite dell'utente:

- il nome, il cognome, l'indirizzo e il codice posizione;
- il servizio a cui si riferisce la segnalazione;

### **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata**

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 dei rifiuti urbani**

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 (Call center)**

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.

### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

### **Sportello fisico**

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**

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 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

### **TARI**

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).

### **Tariffazione puntuale**

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.

### **Tariffa corrispettiva**

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: *“i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

### **Tempo di recupero**

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

### **TITR**

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.

#### **TQRIF**

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

#### **Utente**

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

#### **Utenza**

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**

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.

## **45. FAQ**

Le FAQ, sono consultabili anche al seguente link:

<https://www.alea-ambiente.it/faq/>

### **45.1 ATTIVAZIONE/CESSAZIONE CONTRATTI**

#### **SE L'INTESTATARIO DELLA TARIFFA RIFIUTI MUORE, COSA DEVO FARE?**

Quando l'intestatario di un'utenza domestica viene a mancare, qualora visse da solo, gli eredi diventano i detentori di oneri e diritti sull'immobile del defunto. Per chiudere il contratto rifiuti, occorre rivolgersi allo sportello Alea Ambiente entro 60 giorni dal decesso, per riconsegnare i contenitori per il porta a porta, portando con sé un documento che attesti la chiusura degli allacciamenti di acqua, gas e energia elettrica e il modulo per la variazione dell'utenza compilato. Il presupposto, quindi, per la chiusura dell'utenza rifiuti è la piombatura dei contatori di acqua, gas e luce, oltre naturalmente alla restituzione dei contenitori. Se anche solo una di queste utenze resta attiva, non è possibile chiudere il contratto rifiuti, come previsto dalla vigente normativa. Qualora gli eredi (o un loro delegato) non comunicano la variazione ad Alea Ambiente, trascorsi i 60 giorni dal decesso, viene applicata all'immobile d'ufficio la tariffa per immobile "senza residenti", cosiddetta "seconda casa", partendo dal presupposto che l'abitazione sia ancora utilizzata dagli eredi e che, quindi, sia soggetta alla produzione di rifiuti urbani.

#### **COSA DEVO FARE PER CHIUDERE UN CONTRATTO DI UTENZA NON DOMESTICA?**

Occorre recarsi presso il Punto Alea con i seguenti documenti e con i contenitori del porta a porta da restituire:

- Documento d'identità valido del legale rappresentante - Comunicazione di cessione locali o atto di vendita
- Dati del proprietario (se differenti dal legale rappresentante)
- Comunicazione di cessione o voltura degli allacci di rete indicante la data di voltura e il nominativo del nuovo intestatario o del proprietario dei locali
- Nel caso di utenza in ristrutturazione, pratica edilizia per lavori di ristrutturazione
- Corretto ed aggiornato indirizzo a cui far pervenire fattura di saldo o l'eventuale rimborso al fine della corretta chiusura contabile.

Se l'utenza ha contenitori superiori allo standard può scrivere una mail a [info@alea-ambiente.it](mailto:info@alea-ambiente.it) con allegati i documenti sopra riportati e il modulo di attivazione/variazione e cessazione con firma e documento di identità in corso di validità del legale rappresentante.

## STO RISTRUTTURANDO LA MIA ABITAZIONE, CON PRATICA EDILIZIA IN COMUNE, COSA DEVO FARE?

Se per la durata dei lavori non risiedi più nell'immobile, puoi chiudere la tua posizione come utente dei rifiuti di gestione urbana di Alea Ambiente fino al termine della ristrutturazione. Occorre restituire i contenitori del porta a porta in un Punto Alea Ambiente e variare la tua residenza anagrafica dall'immobile in ristrutturazione a quella in cui realmente abiti, dandone comunicazione ad Alea Ambiente via email o direttamente allo sportello.

## COSA DEVO FARE PER CHIUDERE UN CONTRATTO DOMESTICO?

Occorre recarsi presso il Punto Alea con i seguenti documenti e con i contenitori del porta a porta da restituire:

- Documento d'identità valido dell'intestatario
- Atto di compravendita o comunicazione di cessione locali con relativo contratto di locazione
- Dati del proprietario
- Comunicazione di cessione o voltura degli allacci di rete al proprietario o al nuovo subentrante
- Nel caso di utenza in ristrutturazione senza residenti, pratica edilizia per lavori di ristrutturazione
- Corretto ed aggiornato indirizzo a cui far pervenire fattura di saldo o l'eventuale rimborso al fine della corretta chiusura contabile.

## COSA DEVO FARE PER ATTIVARE UN CONTRATTO DI UTENZA DOMESTICA?

Occorre presentarsi presso uno dei Punti Alea con i seguenti documenti:

- Documento d'identità valido dell'intestatario (o futuro intestatario)
- Codice fiscale dell'intestatario (o futuro intestatario)
- Contratto di locazione o atto di compravendita o certificato di agibilità.
- Dati catastali dell'immobile (visura catastale aggiornata)
- Planimetria catastale e mq
- Nominativo dell'eventuale precedente occupante
- Documentazione attestante la data di attivazione degli allacciamenti a energia elettrica, gas, acqua.

Se la pratica viene richiesta da persona diversa dall'intestatario occorre una delega scritta e la copia del documento di identità dell'intestatario.

## DEVO FARE LA CESSAZIONE DI UN CONTRATTO PERCHÉ MI TRASFERIRÒ IN UN'ALTRA ABITAZIONE SERVITA DA ALEA AMBIENTE, COSA DEVO FARE?

Occorre inviare una mail a [info@alea-ambiente.it](mailto:info@alea-ambiente.it) con la documentazione necessaria indicata sul sito alla pagina “modulistica”.

Ricorda che è possibile effettuare la cessazione se nella vecchia abitazione non vi sono persone residenti anagraficamente, i contatori sono stati piombati e i contenitori sono stati restituiti o trasferiti nella nuova abitazione.

**QUALI DOCUMENTI SERVONO PER ATTIVARE O CESSARE O MODIFICARE UN'UTENZA DOMESTICA?**

L'elenco dei documenti è consultabile sul sito alla pagina “modulistica”

**DEVO FARE LA CESSAZIONE DI UN CONTRATTO PERCHÉ MI TRASFERIRÒ IN UN ALTRO COMUNE NON SERVITO DA ALEA AMBIENTE, COSA DEVO FARE?**

Occorre presentarsi ad uno sportello sul territorio per chiudere la posizione (indicando la data di cessazione o voltura degli allacci di rete -luce, acqua e gas-) e restituire i contenitori per la raccolta porta a porta dei rifiuti.

## **45.2 Il Sistema Porta A Porta**

**SE CAMBIA L'INQUILINO DI UN APPARTAMENTO DI MIA PROPRIETÀ CHE CONCEDO IN AFFITTO, DEVO FARE QUALCOSA?**

Se la posizione è intestata al proprietario è sufficiente comunicare via email a [info@alea-ambiente.it](mailto:info@alea-ambiente.it) i nuovi dati anagrafici ed il numero di componenti domiciliati. Se la posizione è intestata all'inquilino, è il nuovo inquilino a dover allegare i moduli compilati, inviarli a [info@alea-ambiente.it](mailto:info@alea-ambiente.it), indicando le matricole dei contenitori in cui subentra. L'operazione può anche essere fatta dal proprietario con delega scritta e documento di identità dell'inquilino.

**SE VARIA IL NUMERO DEI COMPONENTI DEL NUCLEO FAMILIARE, DEVO COMUNICARLO AD ALEA?**

Non occorre se si tratta di variazioni d'anagrafe del nucleo familiare perché Alea riceve le variazioni del nucleo familiare direttamente dall'anagrafe dei 13 Comuni soci, mentre è necessario comunicarlo se si tratta di variazioni di persone domiciliate ma non residenti.

**CHE COS'È IL SISTEMA DI RACCOLTA “PORTA A PORTA”?**

Il sistema “porta a porta” è un tipo di raccolta dei rifiuti che prevede che mezzi appositi raccolgano davanti ad ogni utenza (o, in caso di impossibilità, nel punto più prossimo) i rifiuti di ciascuna, sottoposti a differenziata.

**COME CONFERISCO I RIFIUTI CON IL SISTEMA “PORTA A PORTA”?**

Con il sistema porta a porta ogni utenza utilizza contenitori personali, distinti per frazione di rifiuto, che vengono dati in comodato d'uso da Alea Ambiente. Ogni utente deve custodire con cura i contenitori all'interno della proprietà privata, lavandoli e igienizzandoli di tanto in

tanto. Essi vanno esposti su suolo pubblico o nel luogo concordato con l'azienda, secondo l'orario e il giorno indicato sull'apposito EcoCalendario.

#### DOVE DEVO CONSERVARE I CONTENITORI?

I contenitori devono essere posizionati all'interno delle pertinenze private (es. giardino, terrazzo, ecc.). Per tutti quei casi in cui lo spazio privato non sia adeguato, è consigliabile rivolgersi ai Punti Alea per trovare soluzioni alternative riguardanti sia la grandezza del bidone, sia la loro collocazione.

#### POSSO ESPORRE IL CONTENITORE DEL SECCO NON RICICLABILE QUANDO NON È COMPLETAMENTE PIENO?

Sì, tuttavia è consigliabile esporre il contenitore quando è pieno, poiché il costo del servizio viene conteggiato anche in funzione del numero di svuotamenti.

#### DEVO PAGARE I CONTENITORI?

I contenitori che vengono consegnati a ogni utenza sono in comodato d'uso e l'utente può utilizzarli fino a quando mantiene l'utenza attiva. In caso di chiusura dell'utenza essi vanno restituiti ad Alea Ambiente. In caso di rottura, vengono sostituiti senza alcun onere presso il Punto Alea.

#### OGNI UTENZA DEVE PER FORZA AVERE TUTTI I TIPI DI CONTENITORI ANCHE SE SI È DA SOLI?

Sì, i contenitori consegnati corrispondono alle tipologie di rifiuto che ciascuna utenza produce, indipendentemente dal numero di componenti del nucleo familiare.

#### PER I CONDOMINI È PREVISTA L'ADOZIONE DI CONTENITORI PER LA SINGOLA UTENZA?

Di norma, ogni utenza ha i propri contenitori. Situazioni particolari potranno essere comunicate al call center o presso il Punto Alea per poter concordare con l'amministratore di condominio soluzioni alternative, in seguito a sopralluoghi accurati in loco. L'obiettivo è sempre concordare la soluzione migliore per un'efficace gestione dei rifiuti.

#### HO UN NEGOZIO DI 20 M<sup>2</sup>, DOVE POSSO CONSERVARE I CONTENITORI?

Per situazioni particolari in cui gli spazi per collocare i contenitori sono ridotti è consigliabile rivolgersi al Punto Alea per valutare con il personale qualificato la migliore soluzione.

#### SE PRATICO IL COMPOSTAGGIO DOMESTICO MI VIENE DATO ANCHE IL CONTENITORE DELL'UMIDO?

Chi pratica il compostaggio domestico può rinunciare al servizio di raccolta dell'umido, a fronte di una dichiarazione con cui informa Alea Ambiente che non ha necessità del relativo contenitore (modulo di richiesta per il compostaggio domestico e adeguate informazioni sono disponibili al Punto alea o chiamando il call center). Questa pratica permette una riduzione sul costo della quota variabile degli svuotamenti.

**SE IL BIDONE DA 120 LT DEL RIFIUTO VEGETALE È INSUFFICIENTE, COME POSSO FARE?**

È possibile portare l'eccedenza all'Ecocentro più vicino a casa, controllando il giorno e l'orario di apertura oppure è possibile sostituire il contenitore in dotazione con uno di volumetria maggiore.

**SONO RESIDENTE IN UNA STRADA PRIVATA: DOVE DEVO ESPORRE I CONTENITORI?**

La raccolta viene generalmente eseguita su suolo pubblico, tuttavia situazioni particolari vengono valutate da personale tecnico preposto. Per ricevere specifiche informazioni occorre contattare Alea tramite call center oppure i Punti Alea.

**SE UNA FAMIGLIA SI TRASFERISCE, RIMANENDO ALL'INTERNO DELLO STESSO COMUNE, IL KIT DEI CONTENITORI SEGUE LA FAMIGLIA OPPURE NO?**

Il kit in genere segue la famiglia, a meno che nella nuova abitazione il servizio sia erogato con differenti contenitori (ad es. condominiali). Chiamare il nostro call center o inviare una mail a [info@alea-ambiente.it](mailto:info@alea-ambiente.it) o recarsi ai Punti Alea per maggiori informazioni.

**COME SO SE STO SBAGLIANDO NEL CONFERIRE IL MIO RIFIUTO?**

Gli operatori che effettuano lo svuotamento dei contenitori controllano che il contenuto sia corretto: in caso di errori di conferimento, appongono un adesivo di segnalazione rosso, utile per non incorrere in ulteriori errori.

**SE ESPONGO IL CONTENITORE ESTERNAMENTE CHIUNQUE PUÒ METTERVI DEI RIFIUTI. COME FARE?**

Il contenitore di regola deve essere esposto la sera prima del giorno di raccolta (tranne per i residenti del centro storico di Forlì, per i quali è indicata l'esposizione entro le ore 21 del giorno stesso, come indicato sull'EcoCalendario) e riportato all'interno della proprietà privata prima possibile. Se ripetutamente si trovano nei propri contenitori rifiuti altrui, soprattutto di tipo indifferenziato, conviene segnalarlo all'azienda che può procedere con dei controlli.

**PER LE UTENZE CON UN'ELEVATA PRODUZIONE DI RIFIUTI IGIENICO-SANITARI (PANNOLINI O PANNOLONI) SONO PREVISTE AGEVOLAZIONI TARIFFARIE O MAGGIORE FREQUENZA DI RACCOLTA?**

Per utenze che hanno esigenze di tipo socio-sanitario particolari è disponibile un contenitore del secco non riciclabile fornito su richiesta. Ad esso viene applicata una tariffa solidale, che in alcuni Comuni non prevede alcun costo a carico dell'utente (in quanto sostenuto interamente dall'Amministrazione).

**MI HANNO RUBATO UN CONTENITORE: COSA DEVO FARE?**

In caso di furto l'utente deve recarsi presso il Punto Alea e sottoscrivere l'apposito modulo di denuncia di furto e ritirare un nuovo contenitore. Se si tratta di un contenitore di volume superiore a 360 litri è necessario presentare anche denuncia ai carabinieri.



## ABITO IN UNA LOCALITÀ ISOLATA: COME POSSO RIDURRE I DISAGI?

Il sistema porta a porta prevede l'utilizzo di mezzi adeguati e di ridotte dimensioni che si muovono anche su strade non asfaltate, purché carrabili, e giungono fino al punto di esposizione più vicino all'utente, che viene concordato specificatamente. In questi casi occorre quindi rivolgersi ad Alea per richiedere una verifica sul posto da parte degli operatori. Nel caso in cui non si possa svolgere il servizio di raccolta porta a porta e si concordi un punto di esposizione dei propri bidoni, viene applicata una riduzione in bolletta per disagio, pari al 30% della quota variabile.

## PER I CONTENITORI DELL'UMIDO DI VOLUME UGUALE O MAGGIORE A 120 L, DEVO USARE SACCHI DELLA STESSA VOLUMETRIA?

L'utente può scegliere di utilizzare sacchi di qualsiasi volumetria.

## QUANTITÀ E VOLUMETRIA DEI CONTENITORI DIPENDONO DAL TIPO DI ATTIVITÀ DELLA MIA AZIENDA?

I contenitori possono essere di varie volumetrie, da un minimo di 30 lt fino ai 25 metricubi dei cosiddetti cassoni/container scarrabili. È possibile per l'utente concordare volume e numero dei contenitori in relazione allo spazio a disposizione nell'area privata e alla quantità di rifiuto prodotto.

## HO UN'AZIENDA: POSSO CONFERIRE I MIEI RIFIUTI CON UN OPERATORE DIFFERENTE DA ALEA AMBIENTE?

La normativa vigente prevede che il rifiuto a smaltimento venga conferito obbligatoriamente tramite il gestore pubblico dei rifiuti. Per quel che riguarda, invece, le frazioni a recupero è possibile rivolgersi ad altri operatori presenti sul mercato.

## COME POSSO RICHIEDERE LO SVUOTAMENTO DEI CONTENITORI DEL RIFIUTO SECCO INDIFFERENZIATO PER LA MIA IMPRESA?

L'impresa che ha contenitori di volumetria 30 lt e 360 lt deve semplicemente esporre il proprio contenitore nel giorno e con le modalità indicate sull'EcoCalendario della propria zona, senza effettuare alcun tipo di comunicazione. Quelle che invece hanno in dotazione cassonetti o cassoni per un volume oltre i 360 lt, devono fare richiesta esplicita di svuotamento agli operatori Alea Ambiente scrivendo a [imprese@alea-ambiente.it](mailto:imprese@alea-ambiente.it), ed allegando l'apposito modulo di richiesta compilato quando il contenitore/i contenitori è/sono pieno/i. Per avere garantito un servizio di svuotamento puntuale entro tre giorni lavorativi successivi alla richiesta (sabato e domenica esclusi), occorre inviare la comunicazione nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì entro le ore 13, il venerdì entro le ore 11:30. È disponibile inoltre un servizio di raccolta ricorsiva che può essere prenotato inviando la richiesta una sola volta.

## QUALI SONO I GIORNI DI SVUOTAMENTO DEI CONTENITORI MAGGIORI DI 1.700 LT DELLE IMPRESE?

Le giornate programmate per gli svuotamenti dei cassonetti da 1.700 lt, sono le seguenti: A Forlì – Forlimpopoli - Bertinoro: SECCO i martedì, giovedì e sabato - CARTA/PLASTICA i lunedì, mercoledì e venerdì. A Castrocaro Terme e Terra del Sole - Civitella – Dovadola –

Galeata - Meldola- Modigliana - Portico e San Benedetto - Rocca San Casciano - Tredozio SECCO/CARTA i martedì e venerdì - PLASTICA i lunedì e giovedì. Per quanto riguarda lo svuotamento dei cassoni/container scarrabili le giornate sono a scelta dell'utente, dal lunedì al sabato.

### **45.3 Raccolta differenziata dei rifiuti**

#### **COSA DEVO FARE PER RICHIEDERE IL BIDONE DEI PANNOLINI?**

Per richiedere il bidone dei pannolini per neonato, basta recarsi allo sportello a ritirarlo con il codice fiscale o con l'atto di nascita del bimbo, che deve essere residente anagraficamente o legalmente in affido. La tariffa solidale resta in vigore fino a 30 mesi del bambino, dopo di che, in automatico, se il bidone non viene restituito, viene considerato bidone del secco aggiuntivo, con le relative conseguenze tariffarie.

La pratica deve essere eseguita dall'intestatario della posizione rifiuti o da un delegato in forma scritta con la copia di un documento d'identità del delegante.

#### **QUALI TIPI DI RIFIUTO INGOMBRANTE VIENE RITIRATO A DOMICILIO CON L'APPOSITO SERVIZIO A PAGAMENTO?**

Mobili, sedie, poltrone, divani, reti da letto, materassi, armadi, armadietti, scaffali, tavoli, assi da stiro, tappeti, moquette, porte, infissi (senza vetri), carrozzine, passeggini, biciclette, alberi di natale, vasca da bagno (non in vetroresina), ferro e metalli di origine domestica, ringhiere e cancelli. Alcuni rifiuti (in particolare, mobili e arredi) dovranno essere smontati per quanto possibile.

#### **POSSO PORTARE IL MIO RIFIUTO SECCO INDIFFERENZIATO ALL'ECOCENTRO, E IN CHE QUANTITÀ?**

Il secco non riciclabile può essere conferito solo nell'apposito contenitore per il porta a porta. Fanno eccezione pannolini/pannolini/assorbenti igienici per cui presso gli EcoCentri ci sono gli appositi contenitori. In caso di rifiuti indifferenziati ingombranti, invece, è possibile usufruire dell'apposito servizio a domicilio (prenotabile tramite il call center) a pagamento, oppure conferire presso gli Ecocentri del territorio gratuitamente.

#### **SONO OBBLIGATO A FARE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA?**

L'attuazione della raccolta differenziata è un obbligo di legge, come previsto dall'art. 181 del D.lgs.152/2006.

#### **DOVE FINISCONO I MATERIALI RACCOLTI?**

I rifiuti, differenziati per tipologia, vengono conferiti in apposite strutture di trattamento e destinati, poi, ad aziende che riciclano i materiali. Consulta la pagina "informazioni ambientali" (Amministrazione trasparente) del sito per conoscere, per ciascuna tipologia di rifiuto, quali sono gli impianti di destino e i kg raccolti nel bacino dei 13 Comuni serviti.

#### **COME SI CONFERISCE IL RIFIUTO UMIDO?**

Per conferire il rifiuto umido è necessario utilizzare i sacchetti forniti in dotazione (in materiale compostabile certificato) oppure un qualsiasi sacchetto compostabile (es. quelli in uso nei supermercati nei reparti ortofrutta). Il contenitore sottolavello fornito da Alea Ambiente si deve utilizzare solo per l'interno, mentre per lo svuotamento va esposto unicamente quello marrone.

**DOVE BUTTO I SACCHETTI DEL SUPERMERCATO CON INDICAZIONE "BIODEGRADABILE"?**

I sacchetti biodegradabili che non riportano le indicazioni di compostabilità vanno conferiti nel contenitore degli imballaggi plastica e lattine.

**COSA POSSO FARE SE NON SO DOVE CONFERIRE UN PARTICOLARE RIFIUTO?**

Cliccando nella sezione del sito Raccolta porta a porta/ Dizionario dei rifiuti è possibile consultare un vademecum per il trattamento dei principali rifiuti. Lo stesso "dizionario" è presente nella App gratuita Alea Ambiente per smartphone.

**DOVE POSSO GETTARE L'OLIO DA CUCINA?**

L'olio da cucina deve essere conferito all'Ecocentro oppure negli appositi punti stradali, ubicati prevalentemente vicino ai principali supermercati del territorio. Consulta l'elenco punti attualmente disponibili sul territorio, sul sito aziendale.

**COME SI GESTISCONO I RIFIUTI PRODOTTI IN SAGRE ED EVENTI?**

Gli organizzatori devono contattare Alea Ambiente almeno 15 giorni prima dell'evento, per valutare insieme ai tecnici Alea, il servizio di raccolta rifiuti più idoneo, in funzione dell'entità dell'evento.

**COME SI PUÒ AVERE CERTEZZA DELLA QUALITÀ DEI MATERIALI DIFFERENZIATI?**

Alea Ambiente opera attenendosi a un sistema di procedure che richiedono certificazioni ambientali in base alla normativa vigente, pertanto è tenuta a svolgere specifiche analisi merceologiche dei rifiuti raccolti. Inoltre, gli impianti che ricevono i materiali provenienti dal porta a porta fanno parte del CONAI Consorzio Nazionale Imballaggi, che impone requisiti di qualità delle frazioni di rifiuto standard.

**PER LA RACCOLTA DEL SECCO POSSO USARE I SACCHI NERI?**

Si possono utilizzare sia i sacchi semitrasparenti forniti da Alea, sia quelli neri di uso comune.

**DOVE CONFERISCO IL VETRO?**

La raccolta del vetro è stradale mediante apposite campane verdi distribuite sul territorio, ad eccezione dei territori comunali di Forlimpopoli e Bertinoro dove è soggetto alla raccolta porta a porta.

**DOVE DEVO RIPORRE LE PILE ESAUSTE?**

Le pile si possono portare all'Ecocentro oppure negli appositi contenitori presso alcune attività o uffici del territorio (sali e tabacchi, supermercati, scuole, Municipi ecc.)

#### COME FUNZIONA IL RITIRO DEI MATERIALI INGOMBRANTI?

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio è un servizio aggiuntivo svolto da Alea Ambiente e il cui costo è a carico dell'utente. Per usufruirne è sufficiente contattare il call center per fissare l'appuntamento per il ritiro. Per sapere il costo del servizio consulta il sito nella sezione dedicata

#### I FARMACI SCADUTI DOVE SI DEVONO GETTARE?

I farmaci scaduti si possono portare all'Ecocentro, oppure presso i contenitori dedicati che si trovano all'esterno delle farmacie del territorio (ad eccezione di quelli citotossici). Ricordarsi di gettarli i senza la confezione di carta che va gettata nel proprio contenitore porta a porta per la carta.

#### **45.4 Tariffe e bollette**

##### HO PERSO IL BOLLETTINO PER IL PAGAMENTO, COME DEVO FARE?

Scriva una mail a [fatture@alea-ambiente.it](mailto:fatture@alea-ambiente.it), le invieremo copia digitale del bollettino.

##### CHE DIFFERENZA C'È FRA LE UTENZE NON DOMESTICHE ORDINARIE E QUELLE A PESATURA?

Le utenze non domestiche "ordinarie" hanno in dotazione contenitori da 30 lt fino a 360 lt, mentre quelle "a pesatura" utilizzano cassonetti da 1.700 lt o cassoni/container di maggior volume, fino a 25 metri cubi. Le imprese che hanno un'elevata produzione di rifiuti, possono ricevere più contenitori da 1.700 lt oppure più cassoni/container.

##### LA TARIFFA VARIA SE NELLA MIA IMPRESA HO SOLO UFFICI O ANCHE UNO STABILIMENTO PRODUTTIVO?

La tariffa varia in base non al tipo di attività svolta, ma alla classe dimensionale di appartenenza e ai contenitori in dotazione. Verosimilmente un ufficio avrà una classe dimensionale più bassa perché la metratura sarà presumibilmente minore di quella di uno stabilimento di produzione e quest'ultimo avrà contenitori di volumetria superiore allo standard a differenza di un ufficio.

##### QUANTE SONO LE CLASSI DI SUPERFICIE PREVISTE PER LE UTENZE NON DOMESTICHE?

Le classi di superficie previste all'interno del Regolamento della tariffa corrispettiva attualmente in vigore sono 15.

##### ANCHE PER LE UTENZE NON DOMESTICHE ESISTE UN NUMERO DI SVUOTAMENTI DEL RIFIUTO SECCO INCLUSO NELLA TARIFFA BASE? COME SI CALCOLA?

Il numero di svuotamenti minimi considerato nell'ambito della tariffa base per una utenza non domestica ordinaria (con contenitori fino a 360 litri) è pari a 3. Perciò, se si

possiedono due contenitori da 360 litri per il rifiuto secco indifferenziato, saranno 6 gli svuotamenti minimi compresi e quindi, calcolati in ogni caso nella bolletta, anche se si usufruisce di un numero inferiore.

## POSSO CONCORDARE UN CONTRATTO DI FORNITURA SU MISURA PER LA MIA IMPRESA?

I consulenti di Alea Ambiente dedicati al servizio per le imprese sono a disposizione per approfondimenti e informazioni e per valutare quantità e tipologia di contenitori, frequenza di raccolta della dotazione di bidoni. Per qualsiasi dubbio è possibile rivolgersi agli addetti scrivendo a [imprese@alea-ambiente.it](mailto:imprese@alea-ambiente.it)

## COME SI CALCOLA LA TARIFFA PUNTUALE?

Tutte le tariffe sono costituite da componenti di costo che determinano una quota fissa e una variabile. La quota fissa copre i costi generali (strutture fisiche, personale, strumenti informatici) e quelli dei servizi svolti per la collettività (spazzamento delle strade, pulizia del territorio, svuotamento dei cestini pubblici, ecc). La quota variabile si riferisce ai costi di raccolta dei vari tipi di rifiuto e del loro trattamento.

## E SE NON VOGLIO PAGARE LA TARIFFA RIFIUTI?

La tariffa rifiuti è dovuta, per normativa nazionale, da chiunque occupi o abbia anche solo la disponibilità di qualsiasi immobile che sia allacciato ad almeno un servizio di rete (acqua, luce o gas). Questo anche nel caso in cui l'immobile di fatto non venga utilizzato e decorre dalla data di attivazione del servizio. E' un dovere pagare la tariffa dei rifiuti perché è impossibile non produrre rifiuti e quindi alla pari di ogni altra utenza come acqua, gas e luce, è giusto pagare in base ad un Regolamento sulla Tariffa corrispettiva, approvato dai Comuni soci e dall'Ente Regionale Atersir, che si può consultare sul sito [www.alea-ambiente.it](http://www.alea-ambiente.it) (sezione Tariffe).

## COS'È IL CONGUAGLIO?

È la quota di tariffa che non è stata prevista nell'acconto fatturato l'anno precedente. È previsto dal Regolamento della Tariffa attualmente in vigore nel territorio.

## È POSSIBILE PAGARE LA BOLLETTA ONLINE?

Sì, la bolletta può essere pagata tramite il sito internet o l'app di home banking della sua banca, con una procedura simile a quella del bonifico bancario, utilizzando però la sezione apposita per i bollettini postali. Verrà chiesto di selezionare il "tipo di bollettino ("896"); il beneficiario ("Alea Ambiente spa"); il conto corrente postale di destinazione ("1042564896"); il codice bollettino di 18 cifre, diverso per ciascun utente (si trova in basso a sinistra, nel bollettino) e l'importo da pagare prestampato sul bollettino. Il pagamento è possibile anche tramite il sito di Poste Italiane [www.poste.it](http://www.poste.it). Per farlo non occorre essere correntista di Poste Italiane, ma è sufficiente essere registrati al sito: si accede alla sezione "Paga online", indicando "bollettino precompilato" e si seguono le indicazioni. In caso di problemi nell'effettuare l'operazione può contattare i nostri operatori scrivendo una email a [fatture@alea-ambiente.it](mailto:fatture@alea-ambiente.it) Ricordiamo inoltre che è attivo il servizio di domiciliazione bancaria tramite RID che può richiedere compilando l'apposito modulo che si può scaricare sul sito nella pagina "Modalità di pagamento".

Approvato e sottoscritto

Il Coordinatore del Consiglio Locale  
di Forlì - Cesena  
F.to Assessore Giuseppe Petetta

Il segretario verbalizzante  
F.to Andrea Casadio

---

## RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

- ai sensi dell'art. 124 D.Lgs 18.08.2000 n° 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Il Dirigente  
Area Servizio Gestione  
Rifiuti Urbani  
F.to Paolo Carini

Bologna, 14 luglio 2023