

CLFE/2023/3 del 26 aprile 2023

CONSIGLIO LOCALE DI FERRARA

Oggetto: **Servizio gestione Rifiuti Urbani - Presa d'atto della carta della Qualità del Bacino
Soelia SpA - Comune di Argenta**

IL COORDINATORE
F.to Daniele Garuti

CLFE/2023/3

CONSIGLIO LOCALE di FERRARA

L'anno **2023** il giorno **26** del mese di **aprile** alle ore 9.15 si è riunito tramite videoconferenza il Consiglio Locale di Ferrara convocato con lettera protocollo PG.AT/2023/0004053 del 21 aprile 2023 mediante videoconferenza.

Sono presenti i Sigg.ri:

Risultano presenti all'appello:

| Comune | Nome e Cognome | Qualifica | Presenti | Quote |
|----------------------|-------------------------|-------------|----------|---------|
| PROVINCIA DI FERRARA | Gianni Michele Padovani | Sindaco | SI | 10,000 |
| ARGENTA | Sauro Borea | Vicesindaco | SI | 5,4273 |
| BONDENO | Saletti Simone | Sindaco | SI | 3,7260 |
| CENTO | Vito Salatiello | Assessore | SI | 8,7902 |
| CODIGORO | | | | 3,0850 |
| COMACCHIO | Antonio Cardi | Assessore | SI | 5,6966 |
| COPPARO | Fabrizio Pagnoni | Sindaco | SI | 4,1706 |
| FERRARA | Alessandro Balboni | Assessore | SI | 31,5899 |
| FISCAGLIA | Fabio Tosi | Sindaco | SI | 2,4132 |
| GORO | | | | 1,2660 |
| IOLANDA DI SAVOIA | | | | 1,0521 |
| LAGOSANTO | Cristian Bertarelli | Sindaco | SI | 1,5527 |
| MASI TORELLO | | | | 0,9798 |
| MESOLA | Gianni Michele Padovani | Sindaco | SI | 1,9677 |
| OSTELLATO | Elena Rossi | Sindaco | SI | 1,7890 |
| POGGIO RENATICO | Daniele Garuti | Sindaco | SI | 2,7377 |
| PORTO MAGGIORE | Dario Bernardi | Sindaco | SI | 3,1748 |
| RIVA DEL PO' | Andrea Zamboni | Sindaco | SI | 2,2121 |
| TERRE DEL RENO | Roberto Lodi | Sindaco | SI | 2,7769 |
| TRESIGNANA | | | | 2,0699 |
| VIGARANO MAINARDA | Francesca Lambertini | Assessore | SI | 2,2254 |
| VOGHIERA | Paolo Lupini | Sindaco | SI | 1,2972 |

Presenti n. 17 quote 91,5472

Assenti n. 5 quote 8,4528

Riconosciuta la validità della seduta Daniele Garuti, in qualità di Coordinatore del Consiglio Locale, assume la presidenza della presente riunione ed invita a passare alla trattazione dell'o.d.g.:

Oggetto: **Servizio gestione Rifiuti Urbani - Presa d'atto della carta della Qualità del Bacino Soelia SpA - Comune di Argenta**

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 deliberazione 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 che comprende la gestione delle attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, sono stati individuati i seguenti soggetti qualificabili, secondo la definizione di cui all'art. 1.1 del MTR-2, come Gestori del servizio integrato rifiuti urbani e, pertanto, tenuti alla trasmissione della Carta di qualità per il servizio rispettivamente gestito in conformità ai principi del TQRIF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022:

- Soelia S.p.a., per la gestione del servizio integrato rifiuti nella parte di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade (Delibera di consiglio d'Ambito n. 104/2017 di affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani secondo la forma dell'*in house providing* per il periodo 2018/2032);
- il Comune di Argenta, in qualità di gestore del servizio rifiuti per la parte di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti;

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 dell'Ambito regionale 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 Soelia S.p.a. e il Comune di Argenta hanno provveduto alla trasmissione dei dati relativi alla Carta di qualità entro termini congrui per procedere all'approvazione dell'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani del bacino di Argenta e conformemente ai principi disposti dal TQRIF;

Rilevato che l'Agenzia ha proceduto ad integrare le informazioni ed i dati pervenuti dai Gestori afferenti al bacino in un'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani, secondo le disposizioni di cui all'art. 5.1 del TQRIF, quale allegato alla presente delibera;

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 attuata da Soelia S.p.a. e dal Comune di Argenta, 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.;

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 attuata da Soelia S.p.a. e dal Comune di Argenta, 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° 1 5/2022/R/RIF, e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;
2. Di prendere atto che il presente provvedimento sarà trasmesso al Consiglio d'Ambito per quanto di competenza e ai competenti uffici dell'Agenzia per gli adempimenti connessi e conseguenti;
3. Di dare atto che il testo della Carta della qualità potrà essere oggetto di ulteriori modifiche non sostanziali in sede di approvazione da parte del Consiglio d'Ambito.



Allegato alla deliberazione del Consiglio Locale di Ferrara n. 3 del 26 aprile 2023

Oggetto: **Servizio gestione Rifiuti Urbani - Presa d'atto della carta della Qualità del Bacino Soelia SpA - Comune di Argenta**

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
F.to Paolo Carini

Bologna, 26 aprile 2023

CARTA DELLA QUALITÀ

BACINO
COMUNE DI ARGENTA – SOELIA SPA

AMBITO TERRITORIALE REGIONE
EMILIA-ROMAGNA

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

Sommario

| | |
|---|-----------|
| Sezione I – Introduzione..... | 4 |
| 1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE..... | 4 |
| 2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI..... | 5 |
| 2.1 Assetto Societario..... | 6 |
| 3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI..... | 7 |
| 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ..... | 9 |
| Sezione II - Principi fondamentali..... | 10 |
| 5. EGUAGLIANZA..... | 10 |
| 6. IMPARZIALITÀ..... | 10 |
| 7. CONTINUITÀ..... | 11 |
| 8. PARTECIPAZIONE..... | 11 |
| 9. EFFICIENZA ED EFFICACIA..... | 11 |
| 10. CORTESIA..... | 11 |
| 11. CHIAREZZA E TRASPARENZA..... | 12 |
| 12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE..... | 12 |
| 13. PRIVACY..... | 12 |
| Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani..... | 14 |
| 14 PREMESSA..... | 14 |
| 15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI..... | 14 |
| 16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)..... | 17 |
| 17. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO..... | 17 |
| 17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico..... | 18 |
| 17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico..... | 18 |
| 17.3 Pulizia arenili..... | 18 |
| Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio..... | 18 |
| 18. PREMESSA..... | 18 |
| 19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI..... | 19 |
| 20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI..... | 19 |
| 21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI..... | 19 |
| 22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE..... | 20 |
| 23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI..... | 20 |
| 24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA..... | 21 |
| 25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI..... | 22 |
| 26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA..... | 22 |
| 27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO..... | 22 |
| 28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE | 25 |
| 29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE..... | 26 |
| Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio..... | 26 |
| 30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO..... | 26 |
| 31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA..... | 28 |
| 32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI..... | 28 |
| 33. CONTATTO CON L'UTENTE..... | 30 |
| 34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI..... | 31 |
| 35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO..... | 32 |
| 36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI..... | 33 |
| Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente..... | 33 |
| 37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE..... | 33 |

| | |
|---|----|
| 38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)..... | 33 |
| 39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE | 33 |
| 40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI..... | 34 |
| 41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI..... | 34 |
| 42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI | 34 |
| 43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE | 37 |
| 44. GLOSSARIO | 37 |
| 45- FAQ 44 | |

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;

È 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

a) Assetto societario

SOELIA Spa è la multiutility a capitale interamente pubblico, partecipata al 100% dal Comune di Argenta. Nata nel 2001 come Azienda Speciale Multiservizi, nel dicembre 2002 è diventata per obbligo normativo Società per Azioni, sviluppando e diversificando ulteriormente in tale veste le proprie attività.

b) Servizi erogati

SOELIA Spa gestisce ed eroga in modo integrato i servizi pubblici nel Comune di Argenta (Fe). Sul piano operativo si occupa, direttamente o attraverso società partecipate, di:

- Raccolta e smaltimento rifiuti
- Distribuzione gas
- Gestione farmacie
- Verde pubblico
- Manutenzione immobili
- Pubblica illuminazione
- Servizi cimiteriali
- Manutenzione ordinaria e straordinaria di strade
- Servizi eco-museali

c) Certificazioni e Sistema Qualità

SOELIA Spa è in possesso delle seguenti certificazioni del sistema di gestione della Qualità, relativamente al monitoraggio dei consumi energetici e fornitura di raccomandazioni per l'efficienza energetica. Raccolta rifiuti solidi urbani e assimilati, gestione centri di raccolta rifiuti e gestione della discarica post-mortem.

- Certificazione ISO 14001:2015 rilasciata da ABS Quality Evaluation Inc.;
- Certificazione ISO 9001:2015 rilasciata da ABS Quality Evaluation Inc.;

- Certificazione ISO 45001:2018 rilasciata da ABS Quality Evaluation Inc.;

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

L'Ente territorialmente competente ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - www.atersir.it), 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 lo Schema Regolatorio I

| Articolo/ Titolo TQRIF Indicatore Obbligo | Indicatore | 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 Programma delle attività di raccolta e trasporto | 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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità | n.a. |
| 36 | Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto | n.a. |
| 42.1 | Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade | 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.

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. 34 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.

I 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.

L'utente per l'esercizio dei suddetti diritti può rivolgersi a Soelia attraverso diverse modalità di contatto: a mezzo posta, via email, mediante lo sportello fisico o on-line, o telefonicamente.

Soelia Spa - Servizio Clienti Via Vianelli 1 44011 Argenta Fe
Email info@soelia.it - tari@soelia.it - pec soelia@pec.soelia.it
Sito internet: www.soelia.it
Numero verde Ambiente 800 979 075

Riferimenti in tema di Privacy

Responsabile della Protezione dei dati:

Avv. Susanna Greggio, tel. 0444 547317 – email: dpogrupposoelia@soelia.it

Titolare del trattamento privacy@soelia.it

TARI- Informazione sul trattamento dei dati personali

Titolare del trattamento dei dati personali forniti **per la gestione delle utenze TARI** è il COMUNE DI ARGENTA, corrente in Argenta (FE), Piazza Garibaldi n. 1, C.F. 00315410381, P.I. 00108090382, al quale l'**utente** può rivolgersi ai fini dell'esercizio dei diritti previsti dal Regolamento UE 2016/679 e per qualsiasi richiesta relativa ai Suoi dati personali, inviando una comunicazione all'indirizzo di posta elettronica certificata municipio@pec.comune.argenta.fe.it o una lettera raccomandata all'indirizzo sopra indicato.

Il Comune di Argenta ha designato quale Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) la società Lepida SpA, contattabile all'indirizzo dpo-team@lepida.it.

Il Comune di Argenta ha affidato a SOELIA S.P.A., con sede in Argenta (FE), Via Vianelli n. 1, C.F. e P.I. 01328110380, il servizio di gestione degli accertamenti, riscossione e contenzioso della tassa sui rifiuti. SOELIA S.p.A. tratterà pertanto, per conto del COMUNE DI ARGENTA, i dati personali dei contribuenti ed a tal fine è stata nominata Responsabile esterno del trattamento. La suddetta società è contattabile all'indirizzo di posta elettronica privacy@soelia.it.

Per il Comune di Argenta i riferimenti di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità relativo al Comune di interesse.

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.soelia.it/ambiente/raccolta-differenziata/il-calendario-raccolta/>

15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ 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.

CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

VETRO, PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta, raccolta su prenotazione telefonica ai numeri di seguito indicati, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 24, previa prenotazione telefonica al numero verde Ambiente 800 979 075.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio limitatamente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, etc..) previa prenotazione telefonica al numero verde Ambiente 800 979 075.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche Batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati
- micro-raccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche).
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

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.

Inoltre, sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB dei gestori.

Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto nel successivo art. 34 e nelle sezioni dedicate ai singoli Comuni allegata alla presente Carta.

Il Gestore ed i Comuni descriveranno in dettaglio i servizi di raccolta differenziata resi in ottemperanza dei contratti e del TQRIF, facendo riferimento anche ai servizi dedicati alla

La raccolta differenziata dei rifiuti nel comune di Argenta e nelle 13 frazioni (Anita, Bando, Benvignante, Bocalone, Campotto, Consandolo, Filo, Longastrino, Ospital Monacale, San Biagio, Santa Maria Codifiume, San Nicolò, Traghetto) avviene principalmente attraverso contenitori stradali, la raccolta presso le isole ecologiche di base è a libero conferimento dei cittadini, 24 ore su 24.

Nelle isole ecologiche di base è possibile conferire:

- **Carta, cartone e tetrapak**, sfusi o in sacchi di carta - cassonetti con coperchio di colore blu
- **Plastica e polistirolo**, sfusi o in sacchi di plastica- cassonetti con coperchio di colore giallo
- **Vetro e lattine**, sfusi – campane di colore verde
- **Umido** – in sacchi biodegradabili, apertura solo con tessera personale - bidoni carrellati di colore marrone
- **Indifferenziato** – in sacchi chiusi- cassonetto con calotta a libero conferimento.

Sulla sezione Ambiente del sito sono descritti e dettagliati i servizi di raccolta e le modalità di conferimento per ogni singola frazione merceologica <https://www.soelia.it/ambiente/e-questo-dove-va/>

Il compostaggio domestico, prevenzione a monte della produzione di rifiuti

Il compostaggio domestico rappresenta una delle principali modalità di prevenzione dei rifiuti, in quanto chi lo pratica intercetta a monte la produzione del rifiuto organico e lo elimina dal circuito di raccolta, con benefici ambientale ed economici.

Soelia fornisce gratuitamente la compostiera a tutte le famiglie che ne fanno richiesta e dispongono di un'area scoperta di proprietà su cui posizionare il contenitore. La compostiera va posizionata a contatto con il terreno per consentire al rifiuto umido di trasformarsi in compost. Soelia riconosce lo sconto sulla TARI alle utenze domestiche che utilizzano la compostiera o, in alternativa ricorrono al cumulo o alla fossa, come da regolamento vigente.

Soelia **verifica annualmente a campione l'effettiva pratica del compostaggio su un 5% delle utenze che hanno la compostiera**. Nel caso l'incaricato al controllo rilevi che l'utenza non utilizza la compostiera per conferire l'umido, si provvederà al ritiro del contenitore e a far decadere l'agevolazione.

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.

Nel Comune di Argenta il conferimento del rifiuto indifferenziato è su cassonetti stradali con coperchio di colore grigio e sistema "a calotta" per la limitazione volumetrica dei conferimenti. È possibile inserire sacchi con un volume massimo di 20-22 litri.

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.soelia.it/ambiente/raccolta-differenziata/la-pulizia-del-territorio/>

È, 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.

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. È per tale motivo che, 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

Non sono presenti arenili nel Comune di Argenta.

SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ 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. IGIENICITÀ 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.

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

Il gestore si impegna a verificare la segnalazione entro 3 giorni e a effettuare l'intervento di lavaggio e sanificazione entro 6 giorni dalla verifica.

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 nei termini previsti dal disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio 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.

Soelia garantisce il ripristino delle funzionalità dei contenitori stradali entro 24 ore dalla segnalazione.

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 20 giorni lavorativi dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto-

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. Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori 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.

Soelia dispone di un numero verde gratuito di pronto intervento attivo 24 ore su 24 per segnalazioni di pericolo inerenti il servizio di igiene urbana **800 814 829/ 800 95 0015**.

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 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. 44.

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. 43. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

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.

Ai sensi del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) il ritiro dei rifiuti ingombranti è, di norma gratuito, oppure, se il servizio si svolge in regime di TCP, può essere a pagamento, purché la tariffa applicata all'utenza non superi il costo del servizio. È garantito all'utente il ritiro senza costi aggiuntivi per un minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro. 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 precedente;
- 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.

Nel Comune di Argenta il servizio di raccolta ingombranti e olio alimentare esausto è attivo per utenze TARI attive domestiche e non domestiche

Il servizio di ritiro ingombranti è gratuito fino a tre pezzi, senza limitazioni nel tempo di conferimenti; pertanto, l'utente nell'arco dell'anno può richiedere più ritiri.

I materiali ingombranti devono essere posizionati in un luogo accessibile e visibile all'esterno della proprietà, su suolo pubblico, dalle ore 18 il giorno precedente il ritiro concordato.

Per prenotare il servizio l'utente deve chiamare il numero verde Ambiente 800 979 075 che risponde tutti i giorni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00, il sabato dalle 8.00 alle 18.00.

È possibile prenotare il servizio di ritiro fino alle ore 12 di due giorni precedenti il giorno di raccolta prestabilito.

Per l'olio alimentare esausto, non sono previsti limiti di quantità per il ritiro.

Il ritiro degli ingombranti e dell'olio alimentare esausto si effettua dal lunedì al sabato, secondo il seguente calendario fisso:

| GIORNO DI RACCOLTA | LOCALITÀ FRAZIONE |
|--------------------|---|
| Lunedì | Santa Maria Codifiume, Traghetto, San Nicolò, Benvignante |
| Martedì | Ospital Monacale, Consandolo, Boccaleone |
| Mercoledì | Campotto, San Biagio, Argenta-Rione Reno |
| Giovedì | Bando, Filo |
| Venerdì | Longastrino, Anita, Argenta |
| Sabato | Argenta |

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 o tramite il servizio telefonico.

L'utente può segnalare un disservizio relativo al servizio di igiene urbana e spazzamento strade attraverso diverse modalità: a mezzo posta, via email, mediante lo sportello fisico o on-line, o telefonicamente.

Soelia Spa - Servizio Clienti Via Vianelli 1 44011 Argenta Fe
 Email info@soelia.it - pec soelia@pec.soelia.it
 Sito internet: www.soelia.it
 Numero verde Ambiente 800 979 075

Soelia si impegna a risolvere il disservizio entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione, entro 10 giorni in caso di sopralluogo (art 33 TQRIF).

26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta dell'umido 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 si impegna a riparare/sostituire l'attrezzatura entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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.

Soelia garantisce continuità e regolarità del servizio raccolta e trasporto nel comune di Argenta secondo il piano seguente.

| Frazione merceologica | Modalità raccolta | Frequenza di raccolta |
|--|---|--|
| Indifferenziato -cassonetti con calotta | cassonetti stradali | 2/3 volte a settimana |
| Carta, cartone e tetrapak | cassonetti stradali Porta a porta presso le attività commerciali ed artigianali Press-containers scarrabili presso aziende | 2 volte a settimana 1 volta a settimana su chiamata |
| Vetro e lattine | campane stradali | 15/20 gg |
| Verde | Porta a porta Ritiro gratuito presso la stazione ecologica attrezzata fino a 300 kg per singolo conferimento (affidamento a cooperativa sociale) | Settimanale secondo il seguente calendario per paese: <ul style="list-style-type: none"> • ARGENTA sabato; mercoledì rione Reno • ANITA venerdì • BANDO giovedì • BENVIGNANTE lunedì • BOCCALEONE martedì • CAMPOTTO mercoledì • CONSANDOLO martedì • FILO giovedì • LONGASTRINO venerdì • OSPITAL MONACALE martedì • SAN BIAGIO mercoledì • SAN NICOLÒ lunedì • SANTA MARIA CODIFIUME lunedì • TRAGHETTO lunedì |
| Plastica | cassonetti stradali Porta a porta presso le attività commerciali ed artigianali Press-containers scarrabili presso aziende | 2 volte a settimana |
| Pile | contenitori c/o esercizi commerciali e uffici contenitori stradali | Trimestrale |
| Farmaci scaduti | Contenitori presso tutte le farmacie pubbliche e private | Settimanale |

| | | |
|--|---|---------------------|
| Ingombranti | Porta a porta su chiamata al numero verde (affidamento a cooperativa sociale) | Settimanale |
| Ferro | Associazioni di volontariato Ritiro gratuito a domicilio su chiamata al Numero Verde (ingombranti) Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica Attrezzata di via Bandissolo | |
| Legno | Ritiro gratuito a domicilio su chiamata al Numero Verde (ingombranti) Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica Attrezzata di via Bandissolo | |
| Tessili | contenitori stradali (affidamento a cooperativa sociale) | Settimanale |
| Imballaggi in polietilene | Containers scarrabili presso aziende Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | |
| Cartone | Porta a porta presso le attività commerciali ed artigianali Press-containers scarrabili presso aziende Associazioni di volontariato Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | Settimanale |
| RAEE grandi (TV, PC e frigoriferi ecc.) | Ritiro gratuito a domicilio su chiamata al Numero Verde (ingombranti) Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | |
| Toner e cartucce | Ecobox presso uffici pubblici e aziende (affidamento a cooperativa sociale) | Su chiamata |
| Batterie e accumulatori | Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo Rinvenimenti | |
| Olii minerali esausti | Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | |
| Filtri olio | Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | |
| Olii alimentari | Porta a porta su chiamata al Numero Verde ingombranti (affidamento a cooperativa sociale) Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | Anche su chiamata |
| Organico non domestico | Raccolta presso mense, ristoranti, ortofrutta e utenze specifiche in genere | 3 volte a settimana |

| | | |
|--------------------------------------|---|--|
| Organico domestico | bidoni carrellati intelligenti da 240 lt. e da 120 lt. Raccolta tracciata con tessera personale | 2 volte a settimana Ogni giorno nel centro di Argenta |
| RAEE Piccoli | bidoni carrellati da 240 lt su strada 1 contenitore presso l'ospedale Mazzolani-Vandini 1 contenitore presso la sede della Polizia Municipale Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo | Settimanale |
| Lampade a basso consumo | Contenitori presso uffici pubblici, scuole, sportello SOELIA e attività commerciali | Su chiamata |
| R.U.P. | Contenitori presso attività commerciali che commercializzano R.U.P. | Su chiamata |
| Pneumatici (privati) | Ritiro gratuito presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo Rinvenimenti | |
| Inerti da spazzamento | Raccolta su strada | |
| Inerti da piccoli demolizioni | Ritiro presso la Stazione Ecologica di via Bandissolo Gratuito fino a 2,0 t a bimestre | |
| Manufatti in cemento-amianto | Ritiro e smontaggio gratuito presso domicilio del cittadino/impresa (limitatamente a 24 mq di lastre, 2 vasca/serbatoio, 3 ml di canna fumaria o pluviali per anno solare) Rinvenimenti | Su chiamata |

28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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.

Il programma è consultabile sul sito di soelia al seguente indirizzo:

<https://www.soelia.it/ambiente/raccolta-differenziata/la-pulizia-del-territorio/>

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.

Nel Comune di Argenta gli interventi di spazzamento meccanico vengono svolti sull'intera superficie di piazze, del centro storico, dei mercati e degli spazi adibiti a parcheggio, strade pedonali, piste ciclabili.

Lo spazzamento meccanico ha le seguenti frequenze:

- quotidiano nel centro di Argenta;
- a settimane alterne nelle frazioni.

Lo spazzamento meccanizzato prevede inoltre la pulizia dei percorsi ciclabile con un mezzo dedicato.

Gli interventi di spazzamento manuale vengono svolti sulle aree non accessibili ai mezzi meccanici, con l'ausilio di un soffiante a motore, presso marciapiedi, piazze, strade pedonali, aree verdi. Lo spazzamento manuale viene effettuato tutti i giorni nel centro città e almeno una volta al mese nei centri delle frazioni.

Il calendario dello spazzamento è definito sulla base di un'ottimizzazione del percorso stradale suddiviso per alto, centro e basso argentano e in base alle giornate in cui si svolgono i singoli mercati di paese, nel rispetto dei seguenti standard:

- centri storici, aree monumentali, aree turistiche e/o di particolare interesse: da 5 volte a 7 volte alla settimana sia manuale che meccanizzato;
- aree urbane intensive e commerciali: 2 volte alla settimana (manuale), 1 volta alla settimana (meccanizzato);
- aree urbane non intensive e artigianali: a settimane alterne, sia manuale sia meccanizzato

29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE

Non ci sono ulteriori servizi da descrivere.

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

30. MODALITÀ 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

- **Utenza gestita in regime di TARI (Comune di Argenta)**

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore ed il Comune rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Per il Comune di Argenta le modalità per la presentazione della dichiarazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità

VARIAZIONE E CESSAZIONE

- **UtENZE gestite in regime di TARI (Comune di Argenta)**

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito www.soelia.it, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto dal Regolamento Comunale, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione o come indicato nel Regolamento comunale TARI

Per il Comune di Argenta le modalità per la presentazione variazione e cessazione sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

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.

Il Comune che, in qualità di gestore delle tariffe, riceve la richiesta di attivazione del servizio ha l'onere di inoltrarla al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurandone la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente.

Soelia consegna il kit per la raccolta tracciata dell'umido al momento dell'attivazione dell'utenza presso lo sportello Clienti di via Vianelli 1 ad Argenta, in caso di richiesta successiva all'attivazione il ritiro avviene da parte del cittadino presso lo sportello su appuntamento, entro 5 giorni lavorativi.

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.

<https://www.soelia.it/contatti/reclami>

<https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/avviso-di-pagamento/segnalazioni>

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente entro di norma 5 giorni lavorativi dal ricevimento, affinché il gestore competente provveda a dare risposta direttamente all'utente. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta i termini del procedimento saranno sospesi fino al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comune di Argenta)**

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori, salvo quanto diversamente disciplinato dal Regolamento comunale:

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 utente, 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.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, salvo quanto diversamente disciplinato dal Regolamento comunale, oltre agli elementi di cui sopra, l'esito della verifica e in particolare:

a) 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;

b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; d) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

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.

Soelia Spa - Servizio Clienti Via Vianelli 1 44011 Argenta Fe
Email info@soelia.it - tari@soelia.it - pec soelia@pec.soelia.it

Sito internet: www.soelia.it

Numero verde Ambiente 800 979 075

[**NdR:** ATERSIR, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello on line].

Per il Comune di Argenta, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

Servizio telefonico

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

Soelia mette a disposizione un servizio di assistenza telefonica chiamando il numero **verde Ambiente 800 979 075** gratuito sia da telefono fisso che da mobile, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, il sabato dalle 8 alle 18, al quale l'utente può chiamare per richiedere:

- prenotazione ritiro ingombranti
- appuntamento presso lo sportello clienti di Via Vianelli 1 ad Argenta -Fe.
- 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 del centro 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'auto-compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Per il Comune di Argenta, in regime di TARI, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comune di Argenta)**

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Per il Comune di Argenta i termini di pagamento sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

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.

Le modalità e gli strumenti di pagamento del Comune di Argenta sono consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

Periodicità di riscossione

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

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.

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.

Per il Comune di Argenta la periodicità di riscossione è consultabile nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Arera prevede che il gestore sia 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.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve 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.

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità di rateizzazione sono quelle previste dal Regolamento comunale vigente e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale e consultabili nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comune di Argenta)**

Per il Comune di Argenta la competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

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 (INTEGRATA CON IL TITR)

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.

- **Utenze gestite in regime di TARI (Comune di Argenta)**

Per il Comune di Argenta le informazioni all'utenza sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE

Utenze gestite in regime di TARI (Comune di Argenta)

Per il Comune di Argenta le informazioni relative ai documenti di riscossione sono consultabili tramite i contatti indicati nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

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 11098:2003 “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.

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.

Il gestore industriale descriverà gli obblighi informativi nei confronti dell’Autorità e di ATERSIR previsti dal TQRIF, dagli attuali contratti di servizio e dalla previgente Carta dei servizi.

Il gestore è tenuto a realizzare periodicamente un’indagine di customer satisfaction su un campione statisticamente rilevante per la verifica della percezione della qualità del servizio da parte dell’utente. Le modalità di svolgimento dell’indagine e i risultati dovranno essere condivisi con l’Agenzia all’atto di presentazione del piano annuale delle attività.

L’indagine è consultabile dai cittadini sul sito nella sezione Tutto sulla tari

<https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/>

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 sottoindicati, 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 |
|----------------------------|---------------|------------|
| Rettifiche di fatturazione | 50 giorni | 32 € |

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

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

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 servizio al gestore.

| STANDARD | VALORE LIMITE |
|--|---|
| Igienicità dei contenitori | |
| Verifica | Entro 3 giorni lavorativi |
| Intervento | Entro 6 giorni dalla verifica |
| Controllo e ripristino funzionalità contenitori | |
| Guasto che impedisce il conferimento | Ripristino entro 3 giorni lavorativi |
| Guasto che non impedisce il conferimento | Verifica e ripristino entro 12 giorni lavorativi dal rilevamento/segnalazione |
| Richiesta posizionamento/spostamento contenitori | |
| Verifica tecnica fattibilità e comunicazione esito verifica | Entro 20 giorni lavorativi |
| Scostamento servizio reso/programmato | |
| Erogazione servizi non effettuati | Entro 48 ore |
| Erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione | Entro 72 ore |
| Erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore. | Entro 48 ore |
| Tempo di attesa agli sportelli fisici | |
| Medio | 30 minuti |
| Massimo | 1 ora |
| Tempo medio di attesa agli sportelli telefonici | |
| Medio | 90 secondi |
| Massimo (art. 21 TQRIF) | 240 secondi |
| | |
| Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (ingombranti e olio alimentare esausto) (art. 32 TQRIF) | Entro 15 giorni lavorativi |
| Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (art. 33 TQRIF) | Entro 5 giorni lavorativi se non è necessario un sopralluogo Entro 10 giorni lavorativi in caso di sopralluogo |
| Tempo di risoluzione di un disservizio (art. 33 TQRIF) | Entro 5 giorni lavorativi se non è necessario un sopralluogo Entro 10 giorni lavorativi in caso di sopralluogo |

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.

Le disposizioni del presente articolo non si applicano nel caso in cui il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti sia il Comune.

43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore SOELIA SpA

Sede legale: Via Vianelli 1 44011 Argenta FE

Sede Amministrativa: Via Vianelli 1 44011 Argenta FE

Numero verde: 800 979 075

indirizzo mail: info@soelia.it – tari@soelia.it

indirizzo pec: soelia@pec.soelia.it

sito internet: www.soelia.it

Per il Comune di Argenta le informazioni di contatto sono indicate nell'allegato specifico alla presente Carta della Qualità.

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.

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.

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 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

LINK AL SITO <https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/regolamenti/FAQ/>

Non ho ricevuto /ho smarrito l'avviso di pagamento della TARI, come posso fare?

Chiama il numero verde Ambiente 800 979 075 e richiedi una copia dell'avviso, ti verrà inviato via email, oppure, se preferisci potrai ritirare una copia cartacea allo Sportello Clienti di via Vianelli 1 ad Argenta.

Cosa fare se si cambia residenza all'interno del Comune di Argenta?

Se si va ad occupare un nuovo immobile è necessario richiedere al numero verde Ambiente 800 979 075 un appuntamento allo sportello per procedere all' attivazione del

servizio entro 90 giorni dalla data di possesso o detenzione dell'immobile. Oppure si può inviare la documentazione, reperibile sul sito, a tari@soelia.it

Cosa devo fare se nel corso dell'anno varia il numero di componenti del nucleo familiare?

Non si deve fare nulla, in quanto le variazioni del numero dei componenti dei residenti nel Comune di Argenta vengono acquisite d'ufficio. In caso la variazione interessi l'intestatario TARI vanno presi contatti con l'ufficio TARI

Sono previste AGEVOLAZIONI per chi si impegna nella raccolta differenziata?

Nel Comune di Argenta viene riconosciuta un'agevolazione del tributo alle famiglie che effettuano la raccolta tracciata dell'organico.

L'altra agevolazione è prevista per le famiglie che praticano il compostaggio domestico mediante l'utilizzo della compostiera oppure con cumulo o buca.

COMUNE DI ARGENTA

| Indirizzo web di riferimento | | |
|---|---|---|
| art. 3 TITR art. 13 del Regolamento Europeo n. 679/2016 | Link alla pagina trasparenza rifiuti | https://www.soelia.it/ambiente/raccolta-differenziata/ |
| | Link all'informativa sulla tutela dei dati personali ai sensi del GDPR Regolamento 2016/679 | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/regolamenti/privacy/ |

GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

| CANALI ACCESSIBILI ALL'UTENZA | | | | |
|---------------------------------|------------------------------|---------------------------|---|--|
| Riferimento Carta Qualità/TQRIF | Modalità accesso | (Selezionare se presente) | Contatto | |
| Art. 6, 19 e 20 TQRIF | Sportello on line | SI | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/ | |
| | Numero verde | SI | 800 979 075 | |
| | Altro recapito telefonico | SI | 0532 853343 | |
| | Posta ordinaria | SI | Soelia spa Via Vianelli 1 | |
| | Email | SI | tari@soelia.it | |
| | PEC | SI | soelia@pec.soelia.it | |
| | Sportello fisico | | | |
| | Sede | | | Soelia spa Via Vianelli 1 |
| | Accesso tramite appuntamento | | | SI |
| | Giorni apertura e orario | | | https://www.soelia.it/contatti/ https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/ |

| | |
|------------------------------|-------------------------|
| MODALITA' DI PRELIEVO | Tari tributo presuntiva |
|------------------------------|-------------------------|

| | |
|---------------------------------|--|
| MODALITA' DI RISCOSSIONE | Direttamente in capo al Comune SOELIA SPA |
|---------------------------------|--|

| ATTI APPROVATI | (riferimenti delle delibere di approvazione/link di pubblicazione) |
|----------------------------------|---|
| Regolamento comunale | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/regolamenti/ |
| Delibera di approvazione tariffe | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/regolamenti/ |

TITOLO II TQRIF: ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

| Riferimento Carta Qualità/TQRIF | Servizio | Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente | Modalità di presentazione | Tempistica | |
|---------------------------------|--|--|--|---|--|
| Art. 6, 7 e 8 TQRIF | Presentazione dichiarazione TARI/ richiesta attivazione del servizio | a) riferimento alla dichiarazione TARI/attivazione del servizio; b) codice utente e il codice utenza; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della dichiarazione/attivazione del servizio | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica/ https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link a cui recuperare la modulistica | Termini presentazione istanza |
| | | | Sportello Tari Via Vianelli 1 Argenta Fe | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | 90 giorni |
| | | | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica/ https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link in cui la modulistica è compilabile online | Risposta all'istanza di attivazione 30 giorni |
| Art. 10, 11 e 12 TQRIF | Variazione o cessazione TARI | a) riferimento alla richiesta di variazione o cessazione servizio; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) data a partire dalla quale decorrono gli effetti della variazione o della cessazione | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica/ https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link a cui recuperare la modulistica | Termini presentazione istanza |
| | | | Sportello Tari Via Vianelli 1 Argenta Fe | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | 90 giorni |
| | | | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica/ https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link in cui la modulistica è compilabile online | Risposta all'istanza di variazione o cessazione 90 giorni |

| TITOLO III TQRIF: RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI | | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|---|--|
| Riferimento Carta Qualità/TQ RIF | Servizio | Contenuto minimo della risposta del Comune all'utente | Modalità di presentazione | | Tempo di risposta all'istanza entro giorni |
| Art. 13, 14, 17 e 18 TQRIF | Reclami scritti | a) riferimento al reclamo scritto; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere dal gestore; e) elenco di documentazione allegata. | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica | Link a cui recuperare la modulistica | 30 giorni |
| | | | Sportello Tari Via Vianelli 1 Argenta Fe | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | |
| | | | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link in cui la modulistica è compilabile online | |
| Art. 13, 15 e 18 TQRIF | Richieste scritte di informazioni | a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore. | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link a cui recuperare la modulistica | 30 giorni |
| | | | Sportello Tari Via Vianelli 1 Argenta Fe | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | |
| | | | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link in cui la modulistica è compilabile online | |
| Art. 13, 16, 17 e 18 TQRIF | Rettifica degli importi addebitati | a) riferimento al reclamo ovvero alla richiesta di informazione o rettifica importi addebitati; b) codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore; c) valutazione della fondatezza della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio dei calcoli effettuati per l'eventuali rettifica; e) l'elenco della documentazione allegata | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link a cui recuperare la modulistica | 60 giorni |
| | | | Sportello Tari Via Vianelli 1 Argenta Fe | Luogo in cui è disponibile la modulistica in formato cartaceo | |
| | | | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-domestiche/modulistica https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/utenze-non-domestiche/modulistica/ | Link in cui la modulistica è compilabile online | |
| TITOLO V TQRIF: MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | Riferimento Carta Qualità/TQRIF | Servizio | | | |
| | Art. 24 TQRIF | Modalità e strumenti di pagamento | Mod. F24 | | |
| | Art. 23 TQRIF | Termini di pagamento | almeno 20 giorni data documento riscossione | | |
| | Art. 26 TQRIF | Periodicità di riscossione | semestrale | | |
| TITOLO V TQRIF: MODALITA' PER LA RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI, MODALITA' E TEMPO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI | Riferimento Carta Qualità/TQRIF | Servizio | | | |
| | Art. 27 TQRIF | Modalità rateizzazione | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/avviso-di-pagamento/scadenze/ | Link a cui recuperare le informazioni sulle modalità di rateizzazione | |
| | | Importo minimo della rata € | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/avviso-di-pagamento/scadenze/ | | |
| | Art. 28 TQRIF | Rettifica degli importi non dovuti | https://www.soelia.it/ambiente/tutto-sulla-tari/avviso-di-pagamento/riciesta-rimborso-o-compensazione/ | Link a cui recuperare le informazioni in merito | |
| 120 | | | Tempo previsto per la rettifica in giorni | | |

Approvato e sottoscritto

Il Coordinatore
F.to Daniele Garuti

Il segretario verbalizzante
F.to Steven Sibani

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suesesa 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 Direttore
F.to Vito Belladonna

Bologna, 03 luglio 2023