



*CARTA DELLA QUALITA'*  
*DEL SERVIZIO INTEGRATO*  
*DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI*

Città di Chiari

*Provincia di Brescia*



## INDICE

<b>1. Introduzione .....</b>	<b>2</b>
<b>2. Chiari Servizi SRL.....</b>	<b>3</b>
2.1 Il gestore del servizio .....	3
2.2 Sede e contatti.....	3
2.3 I principi fondamentali.....	4
<b>3. Il servizio rifiuti .....</b>	<b>6</b>
3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata .....	6
3.3 Gestione del Centro di Raccolta Comunale.....	8
3.4 Spazzamento e lavaggio strade.....	9
3.4 Sicurezza del servizio .....	10
<b>4. La tariffa rifiuti .....</b>	<b>10</b>
<b>5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica .....</b>	<b>12</b>
5.1 Schema regolatorio.....	12
5.2 Obblighi di qualità tecnica.....	15
5.3 Obblighi di qualità contrattuale .....	17
<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>20</b>



## 1. Introduzione

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e le varie utenze.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio. A tal fine, la Carta della qualità si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La società Chiari Servizi SRL in qualità di gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti predispone la Carta della Qualità del servizio rifiuti nel territorio della Città di Chiari. Il Comune di Chiari in qualità di Ente Territorialmente Competente approva la Carta della Qualità predisposta dal Gestore.

Il documento è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**



- del 31/10/2019, n.444/2019, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- del 18/01/2022, n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

## 2. Chiari Servizi SRL

### 2.1 Il gestore del servizio

Chiari Servizi S.r.l., con sede in Chiari (BS), via dell’Agricoltura 2/b, è una società partecipata; fino al 31/12/2021 era interamente detenuta dal Comune di Chiari, a seguito del procedimento di fusione mediante incorporazione di Servizi Municipali Comezzano Cizzago Srl la società è partecipata per il 98% dal Comune di Chiari (BS) e per il 2% dal Comune di Comezzano-Cizzago (BS). Per entrambi gestisce, fra l’altro, il ciclo integrato dei rifiuti mediante affidamento in house providing (nel Comune di Chiari in regime di Tariffa Corrispettiva sui Rifiuti la stessa società gestisce anche la tariffa e l’incasso della stessa).

La società è multiservizi ed opera anche in altri campi a partire da metà 2018, la farmacia comunale.

I servizi erogati dal gestore, ovvero la società Chiari Servizi, che rientrano nell’ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- L’attività di *raccolta e trasporto*
- L’attività di *spazzamento e lavaggio strade*
- L’attività di *gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti*
- La gestione del *centro di raccolta*

### 2.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e la sede del gestore.

- **Sede legale:** via dell’Agricoltura 2/B, Chiari. Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12:30
- **Sportello al pubblico:** Via dell’Agricoltura 2C, Chiari. Giorni e Orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12:30
- **Numero verde:** 800098413



- **Ufficio Igiene Ambientale e Gestione Rifiuti:**
  - Telefono: 030 712553 – premere 1
  - E-mail: [igieneambientale@chiariservizi.it](mailto:igieneambientale@chiariservizi.it)
- **Tariffa rifiuti**
  - Telefono: 030 712553 – premere 2
  - E-mail: [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it)
- **Sito web:** [www.chiariservizi.it](http://www.chiariservizi.it)
- **Trasparenza rifiuti:** [www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C618](http://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=C618)

## 2.3 I principi fondamentali

### ▪ **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

### ▪ **Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### ▪ **Imparzialità**

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### ▪ **Continuità e servizio di emergenza**

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### ▪ **Partecipazione**



L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di:

- richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano,
- presentare reclami e istanze,
- produrre memorie e documenti,
- partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

#### ▪ **Trasparenza e controllo**

Gli Utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. CHIARI SERVIZI SRL ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo CHIARI SERVIZI SRL si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica trasmissione al Comune.

#### ▪ **Efficienza ed efficacia**

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

#### ▪ **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali.

L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

#### ▪ **Cortesia**

Il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire al cliente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni.

#### ▪ **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.



### ▪ **Semplificazione delle procedure**

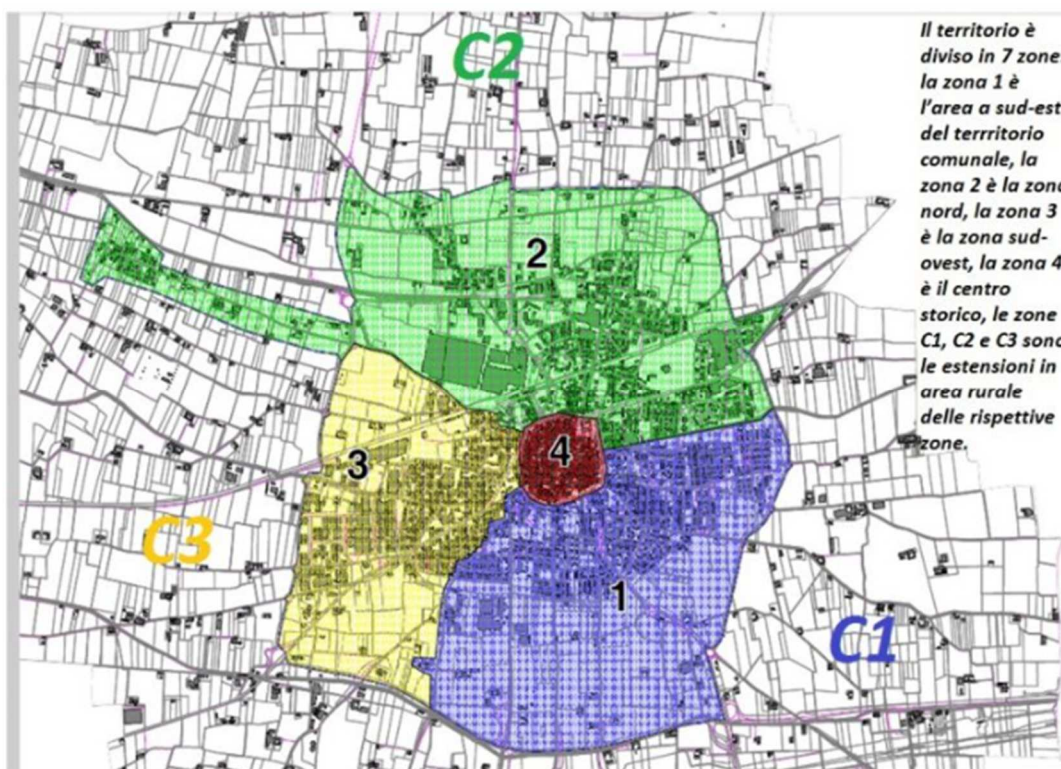
Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica riservato, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

## **3. Il servizio rifiuti**

### **3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata**

Il Comune di Chiari ha attivato in tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta. La raccolta avviene in giorni diversi a seconda delle zone in cui è suddiviso il territorio comunale. Il territorio è suddiviso in sette zone:

- ZONA 1: area a sud est del territorio comunale
- ZONA 2: zona nord
- ZONA 3: zona sud-ovest
- ZONA 4: centro storico
- ZONA C1: estensione rurale zona 1
- ZONA C2: estensione rurale zona 2
- ZONA C3: estensione rurale zona 3



I giorni, gli orari delle attività di raccolta sono indicati per ogni zona nei calendari disponibili presso il sito del gestore Chiari Servizi e mediante l'app municipium.

I contenitori vanno esposti dopo le ore 19:00 del giorno precedente la raccolta secondo le indicazioni del regolamento comunale. In caso di mancato ritiro, l'utente è invitato a non ritirare il contenitore fino alla verifica del Gestore e a segnalare l'anomalia entro il giorno lavorativo successivo attraverso i canali indicati al paragrafo 5.

L'attività di raccolta sul territorio di carta, vetro, organico e rifiuto indifferenziato ha inizio alle ore 05:00 e termina di regola alle ore 13:00. In caso di problematiche avvenute il giorno stesso (rottura mezzi, ecc.) può essere eccezionalmente prorogato alle ore 15:00. In caso di emergenze di servizio prolungate può essere effettuato un turno notturno con partenza non precedente le ore 23.30. L'attività di raccolta sul territorio del rifiuto vegetale segue le stesse regole precedenti ma può terminare di regola entro le ore 17:00.

Il Gestore può non effettuare il ritiro in presenza di conferimenti non conformi (a titolo esemplificativo: frazione errata, utilizzo di sacchi non idonei, rifiuti sfusi, contenitore eccessivamente pieno o non chiudibile, esposizione fuori orario). In tali casi l'utente è tenuto a correggere il conferimento e a ripresentarlo secondo le modalità ordinarie. Le modalità di segnalazione di disservizi e le tempistiche di intervento sono riportate nella sezione 5.

La gestione dei contenitori per la raccolta differenziata è svolta da Chiari Servizi, in particolare la fornitura e la sostituzione dei contenitori.

#### – **SECCO INDIFFERENZIATO**

Il servizio di raccolta dei rifiuti indifferenziati viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene raccolto all'interno di contenitori carrellati da 120 litri e da 1100 litri di **colore grigio antracite** dotati di codice tag per la rilevazione puntuale dei conferimenti. Nel solo centro storico, all'interno del ring, la raccolta è effettuata mediante sistema di sacchetto prepagato, del medesimo colore. In caso di utenze con produzione importante di rifiuto può essere concesso dal gestore anche in centro storico l'utilizzo di contenitori carrellati.

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza settimanale, quindicinale nelle zone rurali**.

#### – **FRAZIONE ORGANICA**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche del centro abitato con **frequenza bisettimanale**.

Il rifiuto viene esposto all'interno di contenitori di 25 litri e contenitori carrellati da 120 e 240 litri di **colore marrone**. Un adeguato numero di sacchi biodegradabili da 10 litri è fornito alle utenze da Chiari Servizi.

Nelle zone rurali il servizio non è svolto, le utenze sono invitate ad utilizzare il compostaggio domestico.

#### – **VETRO e LATTINE**



Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene esposto all'interno di mastelli da 30 litri e contenitori carrellati da 120 e 240 litri di **colore blu**

La frequenza di raccolta è **settimanale nel centro abitato** e **quindicinale nelle zone rurali**.

#### – **IMBALLAGGI IN PLASTICA**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche del centro abitato e delle zone rurali situate all'esterno delle tangenziali.

Il rifiuto viene esposto all'interno di sacchi da 110 litri di **colore giallo translucido**.

I sacchi sono forniti alle utenze da Chiari Servizi Srl.

La frequenza di raccolta è **settimanale nel centro abitato** e **quindicinale nelle zone rurali**.

#### – **CARTA e CARTONE**

Il servizio di raccolta e trasporto viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche. Sono comprese le cascine, le case sparse e le zone artigianali ed industriali.

Il rifiuto viene esposto all'interno di mastelli da 40 litri e contenitori carrellati da 120, 240, 360 e 1.100 litri di **colore bianco**.

La frequenza di raccolta è **settimanale nel centro abitato** e **quindicinale nelle zone rurali**.

### **3.2 Servizi su richiesta e rifiuti particolari (ingombranti, vegetale, etc.)**

#### – **FRAZIONE VEGETALE**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche del centro abitato che ne abbiano fatto richiesta (oltre 900) con **frequenza settimanale** da marzo ad almeno il 15 dicembre.

Il rifiuto viene esposto all'interno di contenitori di 240 litri o da 1100 litri di **colore verde**.

Il servizio è a pagamento con sistema 'flat'. Le modalità di adesione e il costo aggiornato sono definiti annualmente nella delibera tariffaria e pubblicati sul sito del Gestore.

#### – **RIFIUTI INGOMBRANTI**

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nei contenitori delle utenze in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale**: aperto dal lunedì al sabato dalle 9:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00.
- **Ritiro a domicilio**: servizio a pagamento, previa prenotazione tramite form online sul sito del Gestore o tramite numero verde. Il servizio è disponibile per quantità non superiori a 2 m<sup>3</sup> o 2 pezzi. Il costo è pari a € 28,00 per ogni chiamata, con addebito nel documento di riscossione utile.



Non rientrano nel servizio a titolo esemplificativo: rifiuti da demolizione e costruzione (inerti), rifiuti pericolosi non conferibili, materiali contenenti amianto. Per le specifiche tipologie conferibili si rimanda alle indicazioni pubblicate sul sito del Gestore e al Regolamento comunale.

### 3.3 Gestione del Centro di Raccolta Comunale

Il centro di raccolta comunale è situato in via Silvio Pellico, 36 (zona industriale).

ORARI DI APERTURA	Dal lunedì al sabato
Mattino	09:00 – 12:00
Pomeriggio	14:00 – 18:00

L'accesso è consentito:

- Utenze **domestiche**: mediante l'utilizzo della Carta Regionale dei Servizi (tessera sanitaria)
- Utenze **non domestiche**: mediante l'utilizzo di una apposita Carta dei SERVIZI AMBIENTALI che dovrà essere richiesta presso gli sportelli di CHIARI SERVIZI in Via dell'Agricoltura 2C, Chiari

L'elenco aggiornato dei rifiuti conferibili, eventuali limitazioni quantitative e le modalità di conferimento (UD/UND) sono pubblicati sul sito del Gestore.

### 3.4 Spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico.

La frequenza degli interventi di pulizia manuale e meccanizzata è determinata in funzione delle effettive necessità di pulizia delle strade in considerazione della loro ubicazione e dell'incidenza del traffico veicolare e pedonale.

Per l'espletamento del servizio di spazzamento strade gli operatori ecologici provvedono come segue:

- 1) nel centro storico viene effettuato un servizio di **spazzamento manuale** da parte di un operatore ecologico. Vengono svuotati circa 80 cestini stradali (circonvallazione incusa) e viene utilizzata un'apparecchiatura molto sofisticata per aspirare i rifiuti che si trovano sulla pavimentazione. Il servizio si svolge dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 14:30 e la domenica dalle ore 06:00 alle ore 10:00.
- 2) Nel centro abitato viene effettuato un servizio di **spazzamento manuale** da parte di un operatore ecologico dotato di un autocarro e degli attrezzi di lavoro. Vengono svuotati circa 220 cestini stradali. Viene effettuata la raccolta dei rifiuti abbandonati sul territorio di competenza. Il servizio si svolge dal lunedì al sabato dalle ore 14:00 alle ore 16:00 e la domenica dalle ore 10:00 alle ore 12:00.
- 3) Lo **spazzamento meccanizzato** viene effettuato settimanalmente sulle direttrici principali di entrata e 2 volte alla settimana sui viali alberati e sul ring. Viene utilizzata una macchina



spazzatrice con il supporto di un operatore appiedato dotato di soffiatore. Il servizio si svolge giornalmente dalle ore 04:00 alle ore 10:00 salvo eventi atmosferici che impediscano lo svolgimento del servizio.

- 4) Eventuali segnalazioni (cestini pieni, rifiuti abbandonati su suolo pubblico, necessità di interventi puntuali) possono essere inoltrate ai canali indicati nella sezione 5.

### 3.5 Sicurezza del servizio

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti (es. ostacoli alla viabilità causati da contenitori o rifiuti, sversamenti, incendi o situazioni potenzialmente pericolose), l'utente deve contattare prioritariamente le Autorità Competenti (es. 112/115). Il Gestore interviene con proprio personale a seguito della messa in sicurezza dell'area da parte delle Autorità. I canali di contatto e le modalità di segnalazione sono riportati nella sezione 5.

## 4. La tariffa rifiuti

Nel Comune di Chiari applica la TARI in regime corrispettivo, di conseguenza la competenza in materia è in capo al gestore Chiari Servizi. L'applicazione della tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal "Regolamento sulla tariffa rifiuti corrispettiva".

La Tariffa Corrispettiva è emessa e riscossa dal gestore del servizio ed è soggetta ad IVA ai sensi del DPR 633/1972.

Il servizio di accertamento, riscossione e contenzioso è svolto direttamente dal gestore Chiari Servizi S.r.l. il quale:

- utilizza le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità;
- predispose il PEF e, tenendo conto delle indicazioni dell'Amministrazione Comunale, calcola le tariffe per l'approvazione da parte dell'Ente;
- ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il corrispettivo;
- si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la fatturazione, ne cura la stampa ed il recapito.

Le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Gestore che effettua le attività di gestione di uno sportello TARIP che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda e utente.

La tariffa corrispettiva è composta da una parte presuntiva e da una parte puntuale. La parte presuntiva è divisa in due parti: la quota fissa serve a coprire i costi fissi di esercizio e la quota variabile copre i costi variabili. Per le utenze domestiche è calcolata utilizzando come parametri la metratura dei locali e il numero di componenti familiari. Per le utenze non domestiche è calcolata utilizzando come parametri la superficie delle aree utilizzate e la tipologia di attività. La parte "misurata"



comprende le eventuali raccolte degli indifferenziati eccedenti la quota base e l'adesione a servizi accessori quali la raccolta del vegetale o il ritiro di rifiuti ingombranti.

La raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato viene effettuata, a seconda dell'ubicazione dell'utenza, tramite la misurazione dei volumi di contenitori svuotati (sistema "tag") o mediante appositi sacchi da 60 litri (sistema "sacchetto prepagato"). Le informazioni relative ai conferimenti e alla gestione della banca dati utenti sono trattate nel rispetto della normativa privacy; l'informativa aggiornata è pubblicata sul sito del Gestore.

Il numero di raccolte dell'indifferenziato determinerà la quota relativa all'importo della parte eccedente della tariffa. Nella tariffa "base" saranno comunque inclusi i conferimenti relativi alla soglia minima garantita.

Quanto incluso in tariffa è stabilito nella delibera annuale di approvazione delle tariffe (le tariffe deliberate sono disponibili presso il sito del gestore [chiariservizi.it/tari](http://chiariservizi.it/tari))

Le **scadenze della tariffa** stabilite dal Regolamento sono il 31 marzo per l'acconto e il 31 luglio per il saldo. La parte della tariffa per eventuali svuotamenti degli indifferenziati eccedenti sarà fatturata a conguaglio l'anno successivo a quello di competenza.

Il **pagamento dell'importo** deve essere effettuato mediante modello F24 (Chiari Servizi allega alle fatture modelli F24 precompilati), presso il proprio istituto bancario o presso qualsiasi ufficio postale, oppure tramite i servizi telematici di home banking messi a disposizione dalla propria banca. Non è possibile effettuare il versamento presso lo sportello al pubblico. Lo sportello fornisce assistenza informativa su importi, scadenze e modalità di pagamento.

**Addebito diretto su conto corrente della tariffa rifiuti:** Gli utenti interessati possono pagare la tariffa corrispettiva sui rifiuti di Chiari tramite la domiciliazione bancaria, con l'addebito diretto degli importi dovuti sul conto corrente il giorno esatto della scadenza. L'attivazione della domiciliazione bancaria può essere richiesta sia presso lo sportello al pubblico di Chiari Servizi, sia trasmettendo per posta elettronica l'apposito modulo con le modalità indicate sul sito.

Riassumendo:

**"Pratiche principali":**

- Nuova iscrizione / attivazione: inviare il modulo compilato a [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it) o consegnarlo allo sportello entro 90 giorni dall'inizio del possesso/detenzione.
- Variazione (componenti, superficie, subentro, ecc.): inviare il modulo a [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it) o consegnarlo allo sportello.
- Cessazione: comunicare la cessazione e riconsegnare le attrezzature; eventuali sacchi eccedenti devono essere restituiti.



- Rateizzazione: richiedibile via e-mail a [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it) secondo le condizioni indicate nella sezione 5.
- Rettifica importi: richiedibile via e-mail a [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it) allegando i dati utili alla verifica.

## 5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### 5.1 Schema regolatorio

Il Comune di Chiari, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.



APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Obblighi di servizio previsti **Schema I**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



### Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani **Schema I**

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>2</sup>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

<sup>2</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Gli obblighi e gli standard indicati come 'n.a.' nella presente Carta sono da intendersi non applicabili alla gestione in base allo schema regolatorio adottato. Restano comunque garantite le modalità di contatto, presa in carico e gestione delle richieste degli utenti secondo quanto riportato ai paragrafi 5.2 e 5.3.

## 5.2 Obblighi di qualità tecnica

La società Chiari Servizi in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla **qualità tecnica**. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade:** gli utenti possono presentare i reclami scritti attraverso:

- ✓ un'e-mail all'indirizzo [igieneambientale@chiariservizi.it](mailto:igieneambientale@chiariservizi.it) e dovranno essere indicati i seguenti campi: cognome e nome; indirizzo completo (Via, Cap, Città e Provincia), e-mail, recapito telefonico e problema segnalato
- ✓ **Telefono:** 030 712553 – premere 1
- ✓ **numero verde** 800098413
- ✓ **modulo reclami:** scaricabile dal sito del gestore

Il gestore è tenuto a formulare risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

Il Gestore comunica all'utente eventuali necessità istruttorie (es. sopralluogo) che possano incidere sui tempi di gestione.

- **Obblighi di servizio telefonico:** la società Chiari Servizi possiede un numero verde 800098413 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:

- ✓ richiedere informazioni sia di natura operativa che del documento di riscossione
- ✓ segnalare disservizi
- ✓ prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- ✓ richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il servizio telefonico indica all'utente, ove necessario, le modalità di inoltro di richieste scritte e la documentazione utile.

- **Consegna/riconsegna attrezzature:** a seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso la sede di Chiari Servizi di Via Dell'Agricoltura 2C a Chiari dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30. In caso di cessazione, l'utente è tenuto a riconsegnare le attrezzature affidate in uso; il mancato rientro



può comportare le conseguenze previste dal Regolamento comunale e/o dal Contratto di servizio.

- È inoltre attivo un servizio domiciliare di consegna/riconsegna a pagamento per gli utenti che ne fanno richiesta, attivabile con le seguenti modalità:
  - ✓ un'e-mail all'indirizzo [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it) e dovranno essere indicati i seguenti campi: cognome e nome; indirizzo completo (Via, Cap, Città e Provincia), e-mail, recapito telefonico e problema segnalato
  - ✓ Telefono: 030 712553 – premere 2
  - ✓ numero verde 800098413

Il costo del servizio domiciliare è stabilito annualmente in fase di determinazione delle tariffe. L'importo non è dovuto nel caso di persone impossibilitate a recarsi nei locali individuati per impossibilità fisica (portatori di handicap, anziani soli).

- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società Chiari Servizi offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione:
  - ✓ richiesta online dal sito del gestore: [chiariservizi.it/ritiroingombranti/](http://chiariservizi.it/ritiroingombranti/)
  - ✓ per utenti non in grado di usare internet, numero verde 800098413 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00

L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art.29.4 del TQRIF ha previsto:

- nessun limite al numero di ritiri mensile, con il limite di 2 pezzi o quantità non superiori a 2 metri cubi a utenza
- addebito in fattura per il servizio con costo determinato annualmente in fase di approvazione delle tariffe.

I rifiuti devono essere esposti a bordo strada entro le ore 8:00 del giorno indicato per il ritiro. Il ritiro sarà effettuato entro dieci giorni dalla richiesta salvo cause di forza maggiore comunicate all'utente.

- **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare:** Le segnalazioni per disservizi e riparazioni delle attrezzature della raccolta domiciliare possono essere presentate al gestore Chiari Servizi:
  - ✓ un'e-mail all'indirizzo [igieneambientale@chiariservizi.it](mailto:igieneambientale@chiariservizi.it) e dovranno essere indicati i seguenti campi: cognome e nome; indirizzo completo (Via, Cap, Città e Provincia), e-mail, recapito telefonico e problema segnalato
  - ✓ Telefono: 030 712553 – premere 1
  - ✓ numero verde 800098413

- **Sicurezza del servizio:** la società Chiari Servizi garantisce un canale dedicato per le segnalazioni di pronto intervento, raggiungibile 24 ore su 24, secondo quanto indicato nella sezione 3.5. La società interverrà con i propri operatori solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.) alle quali l'utente è invitato a rivolgersi.



### 5.3 Obblighi di qualità contrattuale

La società Chiari Servizi è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla **qualità contrattuale**. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello fisico presso la sede di Via dell'Agricoltura 2B aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO – Ufficio TARI	
Lunedì	9:00 – 12:30
Martedì	9:00 – 12:30
Mercoledì	9:00 – 12:30
Giovedì	9:00 – 12:30
Venerdì	9:00 – 12:30

È inoltre disponibile il canale e-mail ([tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it)) e la modulistica scaricabile dal sito del Gestore per l'inoltro delle principali richieste.

- **Attivazione, variazione e cessazione del servizio:** devono essere presentate dall'utente attraverso la compilazione **dell'apposito modulo** e trasmesso a mezzo:
  - ✓ **E-mail:** da inviare all'indirizzo e-mail [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it)
  - ✓ **Consegna presso lo sportello fisico:** Via dell'Agricoltura 2C – Chiari. Gli orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.30.

Le richieste devono contenere almeno: dati anagrafici/codice fiscale o P.IVA, indirizzo dell'utenza, codice utenza ove disponibile, recapiti, data di decorrenza, e ogni informazione utile alla corretta determinazione della tariffa (es. superficie, componenti, categoria attività).

Le richieste devono essere presentate dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico.

Per le utenze non domestiche le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

- **Reclami e richieste scritte di informazioni relative alla tariffa e rettifica degli importi addebitati:**  
Possono essere presentate dall'utente con le seguenti modalità:



- ✓ un'e-mail all'indirizzo [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it) e dovranno essere indicati i seguenti campi: cognome e nome; indirizzo completo (Via, Cap, Città e Provincia), e-mail, recapito telefonico e problema segnalato
- ✓ numero verde 800098413
- ✓ Telefono: 030 712553 – premere 2
- ✓ modulo reclami: scaricabile dal sito del gestore

Il gestore del servizio 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.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile sul sito del gestore.

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 di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- ✓ 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);
- ✓ l'indirizzo e il codice utenza;
- ✓ le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi un recapito e-mail, il Gestore utilizza in via prioritaria tale canale per l'invio della risposta, salvo richiesta diversa dell'utente.

- **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti:** sono stabilite dal Regolamento sulla tariffa corrispettiva sui rifiuti, in particolare per l'avviso di pagamento le modalità sono le seguenti:
  - ✓ **Due rate:** 31 marzo (acconto) e 31 luglio (saldo)
  - ✓ **Pagamento:** modello F24 o addebito diretto su conto corrente
  - ✓ **Rateizzazione:** possono essere richieste dagli utenti all'indirizzo [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it)
  - ✓ **Rettifica degli importi non dovuti:** possono essere richieste dagli utenti all'indirizzo [tari@chiariservizi.it](mailto:tari@chiariservizi.it)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:



- ✓ Modello F24
- ✓ Addebito bancario

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.

Il gestore, su richiesta del contribuente, può concedere rateizzazioni nei versamenti solo se richieste entro la scadenza del versamento e purché l'utente sia in regola con i pagamenti precedenti. Il gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dall'art.27.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022, per le seguenti fattispecie:

- ✓ utenti che dichiarino mediante autocertificazione di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per il settore elettrico e/o gas e/o per il settore idrico.
- ✓ utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri dal Comune in qualità di Ente territorialmente competente;
- ✓ qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due anni.

Il gestore può concedere rateizzazioni per fatture già scadute unicamente per le utenze che abbiano motivate difficoltà economiche. L'importo di ogni singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari ad € 100,00 (cento), fatta salva la possibilità per il gestore di praticare ulteriori rateizzazioni migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente decade dalla rateizzazione qualora non rispetti le date di scadenza dei pagamenti stabilite nell'accordo di rateizzazione.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- ✓ detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- ✓ rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.



## GLOSSARIO

**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:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

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

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

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

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

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

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

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

**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;

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

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

**Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.

