

ESA-Com SpA

Via Labriola, 1 – 37054 – Nogara (Vr)

Tel. +39 0442 51 10 45 - Fax +39 0442 51 35 63

C.F e P.I. 03062710235 - ATECO 2007: 38.11.00


Posizione INAIL: 6053346/33 Matricola INPS: 900761617 / 9007928665

PAT Impiegati: 90059487/69 – PAT Operai: 90532567/52

www.esacom.it

info@esacom.it - esacomspapec@esacom.eu

Erogazione servizi pubblici locali di raccolta e trasporto di rifiuti "in house", intermediazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi, manutenzione e gestione del verde pubblico comunale "in house", svolgimento servizi strumentali a favore dei soci affidatari, servizi di disinfestazione, sanificazione e servizi cimiteriali



Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei rifiuti urbani

Adeguata alla Delibera ARERA
del 18 gennaio 2022 -15/2022/R/rif

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

1	LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	3
1.1	Validità della carta	3
1.2	Riferimenti Normativi	3
2	PRESENTAZIONE ESA-COM SPA	4
2.1	Struttura societaria	4
2.2	Struttura organizzativa	10
2.3	Contesto operativo - Territorialità	11
2.4	Sistemi di Gestione e Certificazioni	12
3	STRUTTURA DEI SERVIZI	14
3.1	Gestione dei rifiuti	14
	Il sistema di raccolta	14
	Descrizione delle frazioni di rifiuto oggetto di raccolta differenziata	15
	I servizi di base	16
	Attrezzature impiegate – mezzi di raccolta	21
	Attrezzature impiegate – contenitori per la raccolta	22
	Gestione difformità in fase di conferimento e/o di erogazione del servizio	24
3.2	Gestione del verde urbano	25
	I servizi di base	25
	Attrezzature impiegate – mezzi	25
3.3	Disinfestazione	26
	I servizi di base	26
	Attrezzature impiegate – mezzi	26
3.4	Servizi Cimiteriali	27
3.5	Servizi di sanificazione	28
4	RAPPORTI CON L'UTENZA	29
4.1	Trasparenza e semplificazione	29
4.2	Punti di contatto	29
	Sportello	30
	Call Center	30
	Sito web ESA-Com SpA	31
	App ESA-Com SpA	31
	WhatsApp	32
5	TQRIF – DELIBERA ARERA 18 GENNAIO 2022 – 15/2022/R/RIF	33
5.1	Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati si attengono in conformità a quanto previsto dalla Carta della Qualità del Servizio in accordo alle disposizioni dell'Autorità ARERA	33
5.2	Privacy	33
5.3	Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento	33
5.4	Adempimenti entro il 31.12.2022 – Schema II di appartenenza a partire dal 1.01.2023	34
	ALLEGATO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO – indicatore tempistiche per l'adempimento	33

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

1 LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1.1 Validità della carta

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani 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.

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del Gestore al seguente link <https://www.esacom.it/azienda/carta-dei-servizi>.

La presente "Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" erogato da ESA-Com SpA nel territorio ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di ESA-Com SpA nei confronti dei propri utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest'ultimo disciplina i rapporti fra i Comuni aderenti e ESA-Com SpA per l'esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti.

ESA-Com SpA provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi allo svolgimento del servizio pubblico di gestione dei rifiuti, pertanto a ESA-Com SpA vengono riconosciute importanti funzioni come lo sviluppo autonomo di relazioni con enti ed organizzazioni territoriali e la gestione del rapporto con l'utenza fruitrice dei servizi.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra ESA-Com SpA e gli utenti, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo e certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

Essa rappresenta per ESA-Com SpA la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per gli utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l'attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra ESA-Com SpA e gli utenti. ESA-Com SpA, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l'efficacia e l'efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

ESA-Com SpA si impegna a condurre le proprie attività in ottemperanza ai contratti di servizio stipulati fra il gestore e i rispettivi Comuni, al Regolamento raccolta, al Regolamento tariffa, agli adempimenti imposti dall'Autorità nazionale e dal legislatore nonché alla presente Carta.

Dalle analisi condotte, ESA-Com SpA offre servizi che soddisfano standard appartenenti ai livelli qualitativi previsti per lo Schema regolatorio II della Delibera 15/2022/R/rif.

ESA-Com SpA non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essa.

1.2 Riferimenti Normativi

Con la redazione di questa Carta, ESA-Com SpA intende favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnandosi a rispettare le differenti disposizioni normative in materia tra le quali:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e ss.mm.ii;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 461 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008).
- Deliberazione 44/2019/R/RIF del 31/10/2019 – disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.
- Delibera 18 gennaio 2022 - 15/2022/R/rif - Il provvedimento adotta il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

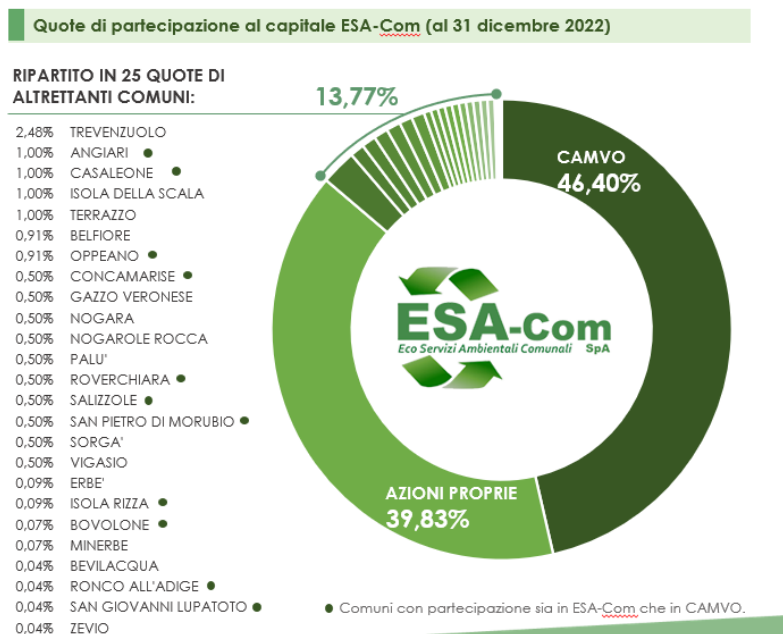
- Deliberazione n. 9 del 23.05.2022 dell'Assemblea di Bacino Verona Sud reperibile al seguente link <http://www.bacinovrsud.it/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/table-delibere-public-page/2/atto/GTORNe-A-F> con cui si è provveduto ad individuare il posizionamento dei gestori all'interno degli ambiti tariffari in ordine agli schemi regolatori di cui all'art.3, c.1 del TQRIF. In particolare, per il gestore ESA-Com SpA si è determinato il livello di qualità contrattuale e tecnica di partenza alla data del 01.01.2023 nello Schema Regolatorio II per l'ambito tariffario di riferimento comprendente i Comuni di Angiari, Belfiore, Bevilacqua, Casaleone, Concamarise, Erbe', Gazzo Veronese, Isola della Scala, Isola Rizza, Minerbe, Nogara, Nogarole Rocca, Oppeano, Palù, Ronco all'Adige, Roverchiara, Salizzole, San Pietro di Morubio, Sorgà, Terrazzo, Trevenzuolo e Vigasio.

2 PRESENTAZIONE ESA-Com SpA

ESA-Com SpA nasce il 26 luglio 2000 con atto notarile del Dott. Lucio Lombardi di Isola della Scala (VR).

2.1 Struttura societaria

La natura della società è interamente a capitale pubblico, partecipata direttamente da Enti Pubblici o Società a capitale interamente pubblico.



A partire dal mese di settembre 2022 è entrato a far parte della compagine societaria anche il Comune di Minerbe.

ESA-Com SpA ha per oggetto l'organizzazione, la gestione e l'esecuzione in proprio o a mezzo di terzi di servizi in materia ambientale. Ad essa sono affidate attività di:

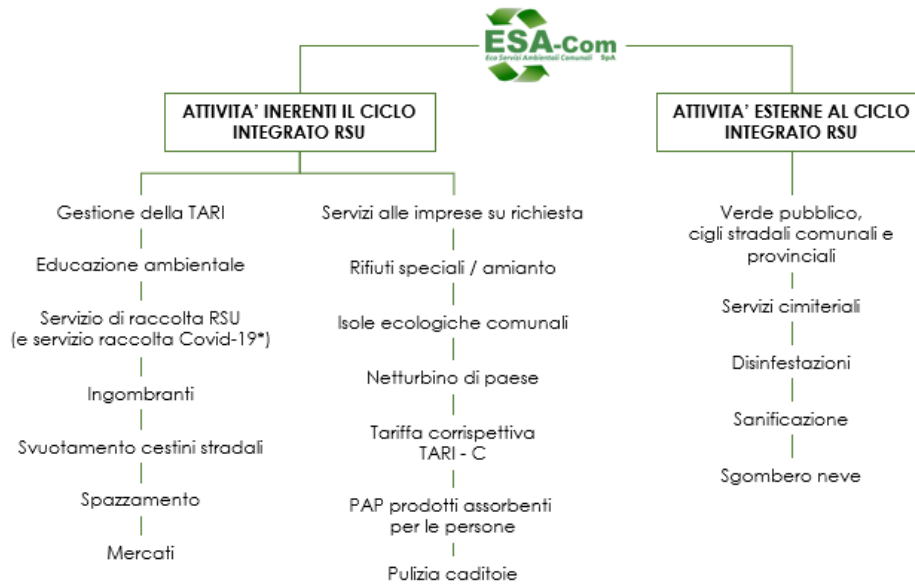
- raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani
- servizio di gestione della tariffa rifiuti e servizi (TARI)
- servizi complementari anche di pulizia e spazzamento sul territorio dei Comuni gestiti
- servizi di disinfestazione
- servizi di sanificazioni
- servizio di gestione del verde pubblico
- servizi cimiteriali

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati



(*) Il servizio raccolta Covid-19 è stato introdotto come risposta contingente all'emergenza pandemica.

In ottemperanza alla normativa vigente, ESA-Com SpA è affidataria di servizi pubblici locali in “house providing”: gli Enti Pubblici, che possiedono una partecipazione al Capitale Sociale della Società, possono affidare ad essa direttamente la gestione del servizio pubblico locale a rilevanza economica, esercitando il c.d. “controllo analogo”.

Nel futuro di ESA-Com, si prevede l'affidamento del servizio da parte di ulteriori Comuni, che portino il bacino di utenza in espansione. Tale traguardo permetterà alla società di ottimizzare sia dal punto di vista della distribuzione dei costi fissi, che dell'attuale struttura operativa, la spesa annuale per conto del comune.

Come già specificato, ESA-Com SpA effettua servizio di raccolta e trasporto rifiuti, gestione della tariffa sui rifiuti e sui servizi, servizi di pulizia e spazzamento, servizi di disinfestazione, gestione del verde pubblico e servizi cimiteriali, in house;

La società, qualora vi siano diverse necessità operative, gestisce attraverso società esterne, le seguenti attività:

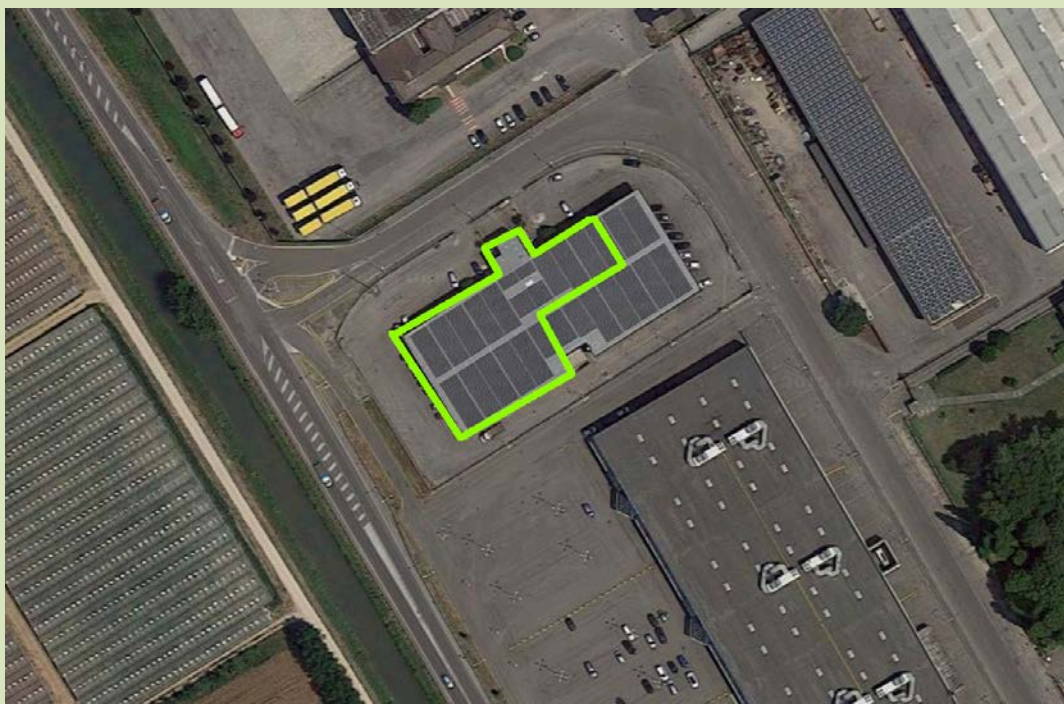
- Smaltimento rifiuti – ESA-Com SpA effettua esclusivamente servizio di raccolta e trasporto. L'attività di smaltimento viene effettuata attraverso conferimento dei rifiuti ad impianti di raccolta/smaltimento autorizzati.;
- Manutenzione Veicoli – l'appalto di tale aspetto viene seguito attraverso aggiudicazione di appalto.
- Selezione del personale interinale.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

L'operatività aziendale è gestita attraverso quattro siti:

Sito 1

Sito destinato alle attività direzionali ed organizzative (via Labriola,1 – 37054 - Nogara – Verona)



Si specifica che tali ambienti si suddividono ulteriormente in due aree, ovvero:

area 1: area di ricevimento utenti – area collocata al piano terra

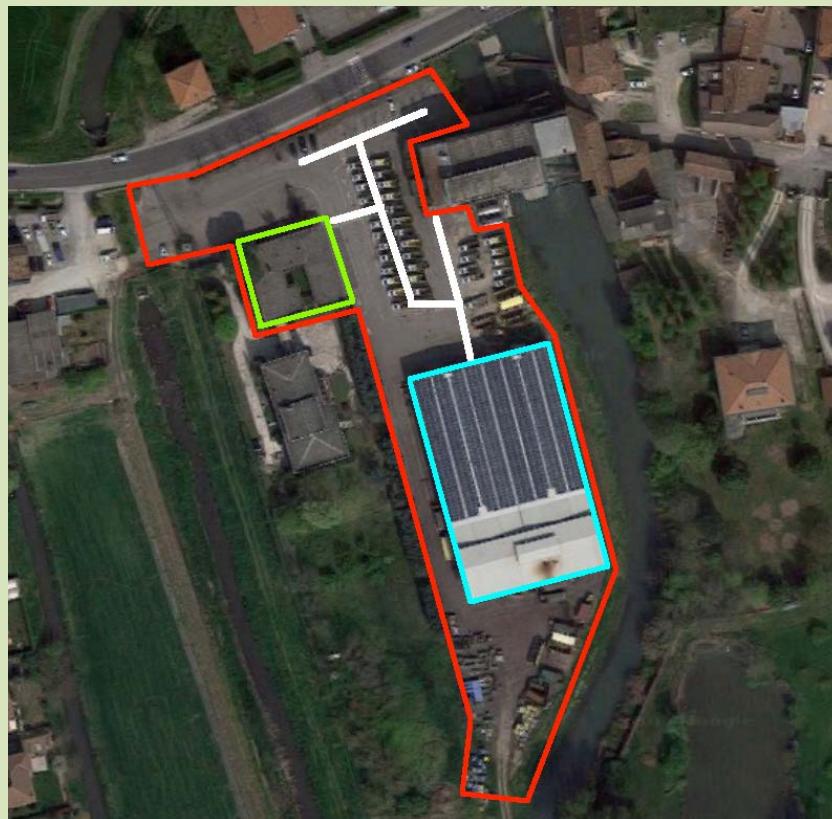
area 2: area uffici – area collocata al piano 1 dell'unità immobiliare.

All'interno della stessa area è presente area al piano terra occupata a titolo "deposito minuteria" in cui sono presenti eventuali depositi temporanei di cassoni da distribuire all'utenza, materiale ad uso fiere, ecc.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Sito 2

Sito destinato al deposito dei veicoli (via Stellini – 37054 – Nogara – Verona)



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'area di lavoro in cui avviene la circolazione dei veicoli in entrata ed uscita dal deposito (tale area è condivisa nella viabilità interna con gli eventuali mezzi delle altre strutture presenti nel sito).

Si specifica che tali ambienti si suddividono ulteriormente in due aree, ovvero:

area 1 (area evidenziata in colore viola): area di deposito mezzi

area 2: (area evidenziata in colore rosso): all'interno di tale struttura, una porzione dell'unità immobiliare è utilizzata da ESA-Com SpA.

L'utilizzo di tale ambiente (regolamentato da contratto di affitto) prevede area uso spogliatoi per i lavoratori ed area ufficio.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Sito 3

Sito destinato al deposito dei veicoli (Via dell'Industria - 37059 – Zevio - Verona)



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'area di lavoro in cui avviene la circolazione dei veicoli in entrata ed uscita dal deposito.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Sito 4

Sito destinato al deposito dei veicoli (Via Cimitero Vecchio - 37057 – San Giovanni Lupatoto - Verona)



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'area di lavoro in cui avviene la circolazione dei veicoli in entrata ed uscita dal deposito.

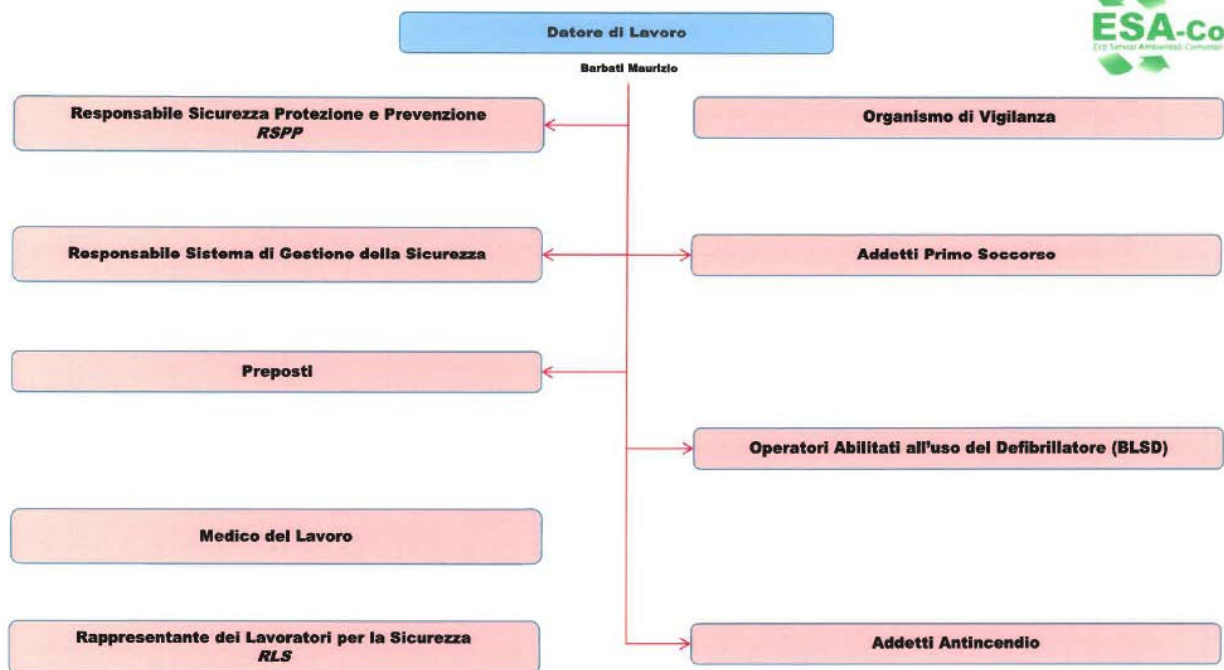
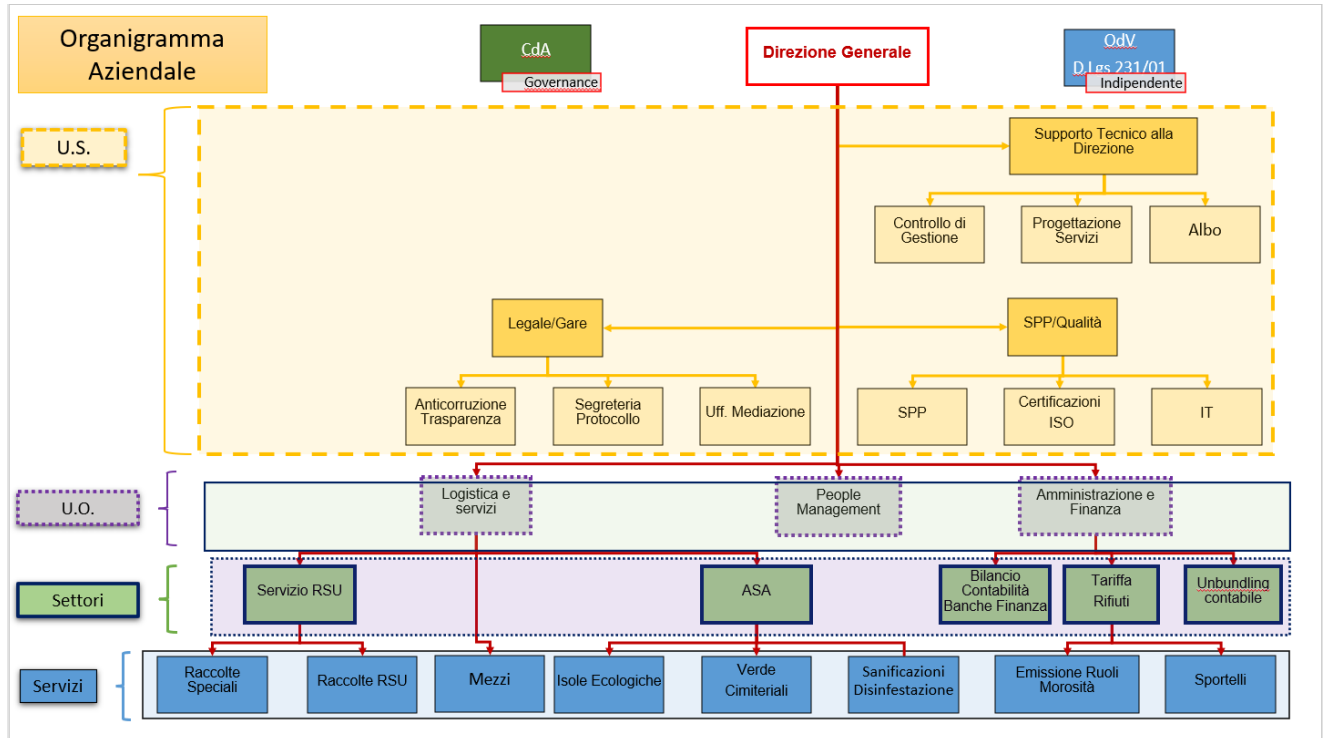
CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

2.2 Struttura organizzativa



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

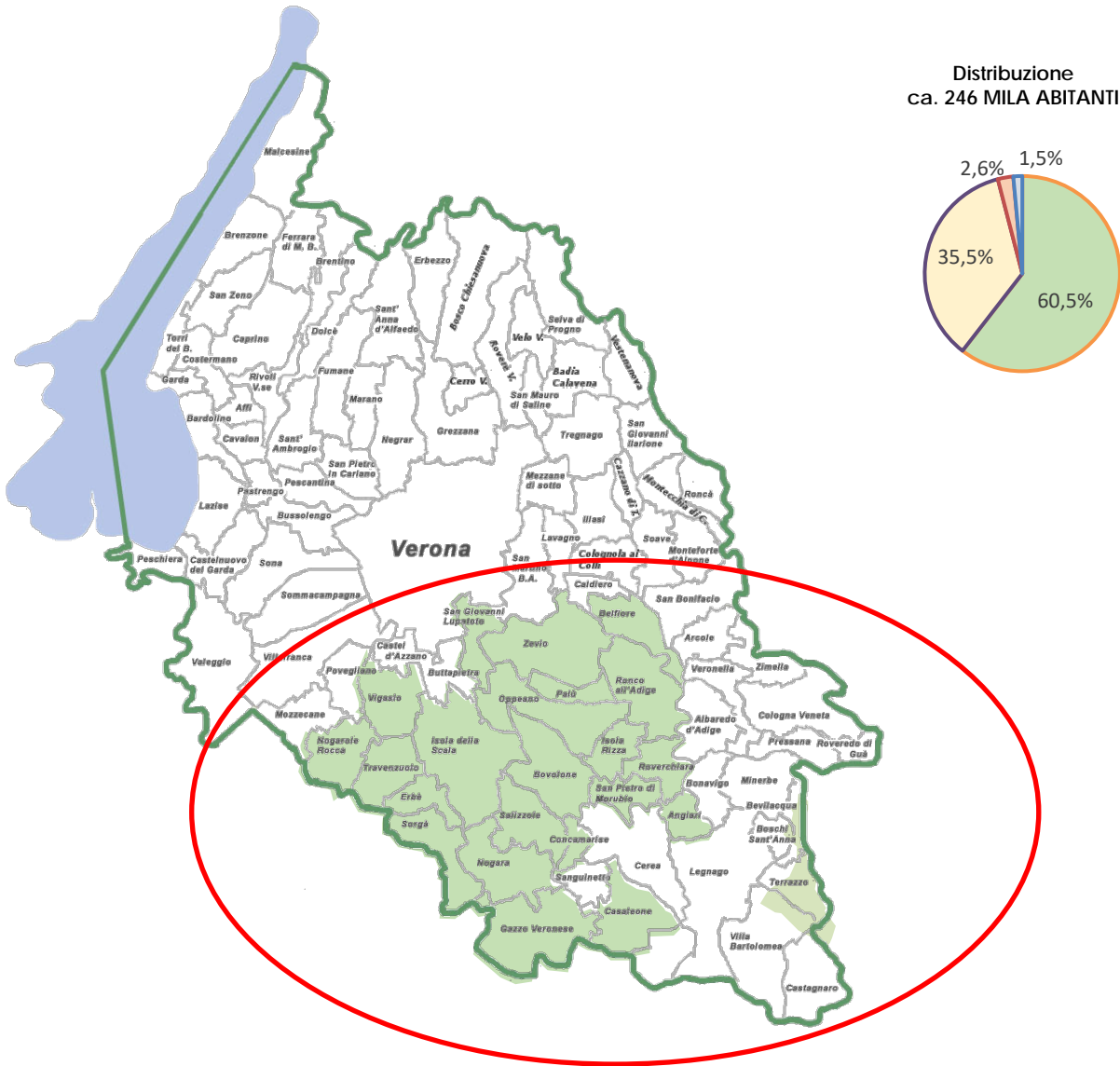
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

2.3 Contesto operativo - Territorialità

Bacino Verona Sud



Alla data di approvazione della Carta, ESA-Com è il principale operatore dell’Ambito Territoriale Ottimale Verona Sud, con affidamenti la cui scadenza è fissata, per la maggior parte, al 31.12.2030.

Assumendo nel prossimo futuro, nella modalità *in-house providing*, la gestione dei RSU anche per altri comuni, l’area di competenza del servizio della società si estenderà ulteriormente consentendo alla Società di conseguire economie di scala, con evidenti riflessi in termini di risparmio tariffario.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

2.4 Sistemi di Gestione e Certificazioni

ESA-Com SpA, negli anni, ha ottenuto le seguenti certificazioni per le quali ha avuto seguito il mantenimento anche per l'esercizio in corso. Esse definiscono standard gestionali ottimali e qualità nei processi aziendali nel rispetto dell'ambiente, dei destinatari del servizio, degli stakeholders e della tutela dei lavoratori dipendenti.

UNI EN ISO 9001:2015		<p>Certificazione del sistema di gestione della qualità: valuta la capacità della struttura di soddisfare i bisogni dei propri clienti nell'esecuzione dei processi produttivi ed il continuo miglioramento degli stessi</p>
UNI EN ISO 14001:2015		<p>Certificazione del sistema di gestione Ambientale: essa garantisce la capacità di svolgimento dell'attività secondo obiettivi di qualità ambientale</p>
UNI EN ISO 10014:2007		<p>Certificazione dei sistemi di gestione in ambito economico e finanziario: per il sistema di management nella realizzazione di benefici economici e finanziari</p>
UNI EN ISO 45001:2018		<p>Certificazione dei sistemi di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori: per la definizione del sistema di Gestione della Sicurezza e della salute dei lavoratori (SSL) secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro.</p>
SA8000:2014		<p>Certificazione della gestione aziendale attinente alla responsabilità sociale d'impresa: Identifica uno standard internazionale di certificazione redatto dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), volto a certificare alcuni aspetti della gestione attinenti alla responsabilità sociale dell'impresa, come ad esempio, il rispetto dei diritti umani, deidiritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.</p>
UNI ISO 31000:2010		<p>Certificazione della gestione del rischio: Le organizzazioni che gestiscono i rischi in modo efficiente, sono in grado di proteggere il proprio business e di crescere professionalmente. Un sistema di gestione del rischio consente di identificare, analizzare, valutare, ridurre e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività o processo, e permette alle organizzazioni di razionalizzare gli investimenti, minimizzare le perdite e massimizzare le opportunità. ISO 31000 è lo standard internazionale che consente di migliorare in modo proattivo l'efficienza gestionale e manageriale in azienda. Questo standard fornisce una serie completa di principi e linee guida per aiutare le organizzazioni a eseguire l'analisi e la valutazione dei rischi. Lo standard internazionale di riferimento per la gestione dei rischi si applica a qualsiasi organizzazione di ogni settore imprenditoriale e supporta le aziende nelle singole attività, dalla pianificazione alla gestione dei processi. La gestione del rischio ad alti livelli garantisce la sicurezza e il miglioramento continuo del business. Con l'implementazione dei principi e delle linee guida di ISO 31000, è possibile migliorare l'efficienza delle operazioni, la governance e la fiducia dei soggetti interessati, riducendo al contempo al minimo le perdite. Questo standard internazionale consente anche di migliorare le prestazioni in termini di salute e sicurezza, creando una base solida per i processi decisionali e stimolando la gestione proattiva in tutte le aree di attività.</p> <p>I benefici dello standard ISO 31000 risultano essere i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento dell'efficienza operativa e della governance; • Aumento della credibilità grazie all'applicazione di standard internazionali di

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

		<p>riferimento per la gestione efficiente dei rischi;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dimostrazione dell'utilizzo di tecniche avanzate di gestione dei rischi e migliore fiducia da parte di clienti e stakeholder; • Analisi e gestione dei rischi per ridurre al minimo le perdite; • Migliori prestazioni ed elasticità del sistema di gestione; • Reazione efficace al cambiamento in relazione alla crescita del business per ottenere maggiore solidità.
ISO 50001:2011		<p>Certificazione dei sistemi di gestione dell'energia:</p> <p>Il continuo incremento dei costi energetici rende necessario sviluppare metodi più efficienti per gestire questo elemento, così cruciale per le attività aziendali ed ottenere un indubbio vantaggio sia dal punto di vista economico che da quello, sempre più importante, del rispetto ambientale. Adottando le linee guida operative ISO 50001, è possibile ridurre il proprio consumo energetico, i costi e le emissioni di gas serra. Supporta le organizzazioni nel processo di integrazione dei principi ISO 50001, favorendo cambiamenti e miglioramenti nei processi, nell'approccio alle attività di approvvigionamento e ottimizzando le esigenze di progettazione.</p>
ISO 16636:2015		<p>Certificazione dei sistemi di gestione dei servizi di disinfestazione:</p> <p>La ISO 16636 è lo standard definito a livello europeo per la gestione e il controllo dei servizi di disinfestazione. La norma definisce le competenze e le modalità che la società attiva nel servizio della disinfestazione, deve attuare per tutelare la salute pubblica, i beni e l'ambiente.</p>
MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (D. Lgs. 231/2001)		<p>Modello di Organizzazione e Gestione D. Lgs. 231/2001:</p> <p>Sulla base di quanto previsto dalla normativa di riferimento, la Società, in data 18 aprile 2013, ha predisposto ed approvato un primo Modello di Organizzazione e Gestione D. Lgs. 231/2001, rispetto al quale ha successivamente provveduto ad una revisione con conseguente approvazione in data 27 ottobre 2022. Ai sensi del comma 2 del D. Lgs. 231/01, tale modello risponde alle seguenti esigenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuare le attività esposte al rischio di commissione dei reati ex D. Lgs. 231/2001; • prevedere specifici interventi di prevenzione del rischio in attuazione delle decisioni dell'Ente; • individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati; • prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza (ODV) sul funzionamento e l'osservanza del modello e degli specifici protocolli; • assicurare l'adeguata diffusione e formazione sul Modello 231; • introdurre un adeguato sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello. Il Modello di Organizzazione, gestione e controllo è quindi finalizzato alla realizzazione ed alla diligente gestione di un Sistema di Controllo delle attività attraverso cui potrebbero essere commessi, o tentati, reati previsti dal D. Lgs. 231/01 (attività sensibili) e di quelle che potrebbero favorire o supportare la commissione dei reati considerati.

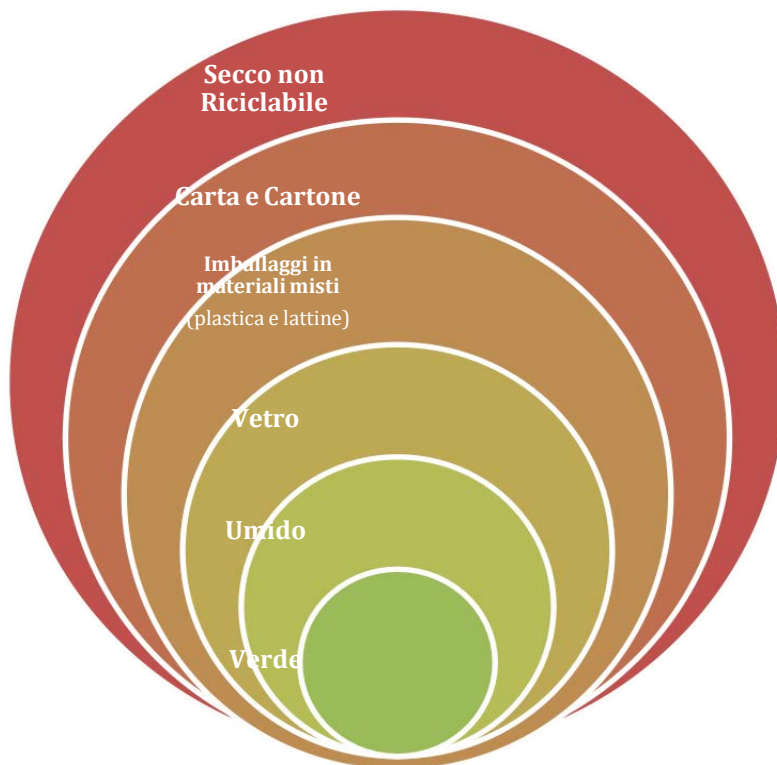
Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

3 STRUTTURA DEI SERVIZI

3.1 Gestione dei rifiuti

Il sistema di raccolta

Il sistema di raccolta di ESA-Com SpA si basa su un sistema di raccolta porta a porta con tariffa puntuale che prevede il prelievo a domicilio delle principali tipologie di rifiuto urbano:



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

ESA-Com SpA fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto, di cui al paragrafo 3.1.4.

Quando sono pieni, per essere svuotati, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico la sera prima nei giorni indicati nel calendario.

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

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si attua mediante la raccolta differenziata domiciliare, (cosiddetto "porta a porta"), per le seguenti frazioni di rifiuto: umido, vegetale, vetro e imballaggi in plastica e lattine, carta e cartone, rifiuto secco residuo, rifiuti ingombranti.

A tal fine ogni utenza ha l'obbligo di dotarsi degli appositi contenitori forniti in comodato d'uso dal Gestore, identificati e codificati secondo gli standard previsti, di utilizzarli ed esporli secondo le regole specificate nei successivi articoli 13-19. Qualora vengano introdotti nuovi standard di contenitori, l'utenza può continuare ad utilizzare i contenitori già in possesso fino a che gli stessi siano in buono stato, salvo che vengano emanati indirizzi o prescrizioni di immediato adeguamento al nuovo standard.

I rifiuti prodotti dalle utenze domestiche devono essere conferiti separatamente rispetto ai rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche. In ogni caso le singole frazioni di rifiuto non possono essere miscelate tra loro e ciascun contenitore deve essere utilizzato esclusivamente per il conferimento della frazione o flusso di rifiuti ad esso associato.

Le frequenze ed i giorni di raccolta delle diverse tipologie di rifiuto vengono comunicati all'utenza attraverso il calendario ed altri strumenti messi a disposizione degli utenti (sito web, app o altro). Le raccolte vengono svolte nelle fasce orarie più idonee per ciascuna zona del territorio servito.

La raccolta viene svolta esclusivamente con i contenitori dati in comodato d'uso dal Gestore alle utenze secondo le regole di seguito indicate:

i contenitori vanno esposti la sera prima del giorno di raccolta e, ove previsto, entro l'orario indicato nel calendario e devono essere mantenuti esposti fino a svuotamento avvenuto;

dopo lo svuotamento il contenitore viene riposto dagli operatori nello stesso luogo di esposizione con il coperchio aperto per segnalare l'avvenuta raccolta; il prima possibile, e comunque entro il termine della giornata di raccolta, l'utente deve provvedere a ritirare il proprio contenitore e ricollocarlo entro il confine di proprietà. L'utente è tenuto a verificare, dopo lo svuotamento, che il contenitore ritirato sia quello originariamente assegnato;

i contenitori vanno esposti pieni e con il coperchio chiuso;

i rifiuti non possono essere depositati al di sopra o a fianco dei contenitori, né pressati in modo tale da non consentirne l'agevole uscita all'atto dello svuotamento o conferiti in contenitori diversi da quelli cui sono destinati. Fatto salvo tali divieti, il Gestore potrà provvedere comunque allo svuotamento addebitando all'utenza i connessi oneri aggiuntivi (ad esempio, pulizia o doppio svuotamento).

Ai fini di garantire una corretta gestione della raccolta differenziata porta a porta, migliorare la qualità dei rifiuti raccolti e nel rispetto delle norme del presente Regolamento, viene predisposto un sistema di controllo attuato mediante l'applicazione sui contenitori di idonei adesivi di segnalazione.

Il servizio di gestione dei rifiuti costituisce servizio pubblico essenziale ai sensi della Legge n. 146 del 12 giugno 1990. Il diritto di sciopero è esercitato in conformità a tale normativa.

Ad integrazione e completamento del servizio domiciliare, oltre alle raccolte presso gli EcoCentri, sono attivate ulteriori raccolte per specifici flussi di rifiuti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, abiti e tessili usati, farmaci scaduti, pile e batterie, piccole apparecchiature elettroniche domestiche (P.A.E.D.).

Per esse sono utilizzati appositi contenitori in siti presidiati definiti dal Gestore in conformità alle indicazioni/indirizzi del Consiglio di Bacino.

Tutti i servizi non obbligatori o comunque oltre lo standard sono in ogni caso subordinati al regolare pagamento del servizio, compreso il pregresso.

I contenitori non conformi e/o obsoleti rilevati sul territorio per i quali l'utente non abbia provveduto al necessario adeguamento ai sensi del precedente comma 2, sono ritirati d'ufficio previo avviso alle utenze interessate.

Descrizione delle frazioni di rifiuto oggetto di raccolta differenziata

La raccolta differenziata domiciliare si scompone nelle seguenti frazioni e flussi di rifiuti:

- umido: frazione costituita da materiali a componente organica fermentescibile quali, ad esempio, scarti alimentari e di cucina, avanzi di cibo, alimenti avariati, piatti e posate in materiale compostabile, ecc.;
- vegetale: frazione costituita da sfalci d'erba, ramaglie, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi;

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

- carta-cartone: flusso che comprende, a titolo meramente esemplificativo, i seguenti materiali: giornali e riviste, quaderni e libri, imballaggi in carta o cartone, imballaggi in materiali poliaccoppiati per liquidi (privi di residui e sprovvisti di parti in plastica quali tappi e cannuce) o comunque di materiali diversi;
- vetro: frazione che comprende imballaggi in vetro;
- plastica-lattine (PL): flusso costituito da imballaggi in plastica, alluminio, banda stagnata, acciaio;
- ingombranti: raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti per la quale è necessaria la prenotazione telefonica del servizio, tale servizio può essere a pagamento ovvero incluso nel servizio a seconda delle disposizioni stabilite dal Comune;
- prodotti assorbenti per le persone (PAP): flusso costituito da prodotti assorbenti per le persone quali ad esempio pannolini, pannoloni e rifiuti assorbenti per persone;
- residuo: flusso costituito dal rifiuto residuo rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata come descritta nelle lettere che precedono. In ogni caso, nel rifiuto residuo non possono essere conferiti: rifiuti potenzialmente pericolosi, rifiuti elencati nell'art. 185 del D. Lgs. n.152/2006, (quali in particolare rifiuti radioattivi, rifiuti derivanti dalle attività di escavazione, le carogne e le materie fecali nonché le altre sostanze naturali utilizzate nell'attività agricola e i materiali esplosivi);
- solo per le utenze non domestiche, cartone: frazione costituita esclusivamente da imballaggi in cartone (se in convenzione con il Gestore);
- solo per le utenze non domestiche, plastica molle: frazione costituita esclusivamente da imballaggi in plastica molle (se in convenzione con il Gestore).

La raccolta differenziata delle tipologie di rifiuto di seguito indicate è effettuata a mezzo di appositi contenitori distribuiti su punti presidiati e riservati alle utenze domestiche in conformità alle previsioni di cui ai successivi articoli:

abiti e tessili usati;

pile;

farmaci;

piccoli apparecchi elettronici domestici (P.A.E.D.) presso gli Eco centri;

olio esausto.

Ulteriori raccolte potranno essere attivate in conformità alla normativa vigente.

I servizi di base

Di seguito vengono brevemente dettagliati i principali servizi svolti dalla Società che sono costantemente oggetto di monitoraggio e revisione al fine di ottimizzare la qualità, l'efficienza e l'economicità.

Gestione della TARI

La TARI - Tariffa Rifiuti - è stata istituita dall'art. 14 d.l. 6 dicembre 2011, n. 201, convertito in legge, con modificazioni, dall'art. 1, comma 1, legge 22 dicembre 2011, n. 214 e successivamente modificato dall'art. 1, comma 387, della Legge di Stabilità per il 2012, n. 228/2012.

La TARI entra in vigore dal 1° gennaio 2013 e si sostituisce a "tutti i vigenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti solidi urbani, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria, compresa l'addizionale per l'integrazione dei bilanci degli enti comunali di assistenza" (comma 46).

I commi 8 e 9 del citato articolo 14 d.l. 6/12/11 n. 201, prevedono che la TARI sia corrisposta in base a tariffa riferita all'anno solare e commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base dei criteri determinati dal D.P.R. 27 aprile 1999 n. 158, recante le norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

La TARI (tassa rifiuti) sostituisce, a decorrere dal 1° gennaio 2014, i preesistenti prelievi per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani. Oltre al rispetto del principio "chi inquina paga", nella determinazione della TARI deve essere rispettato un altro principio fondamentale: quello della copertura integrale dei costi del servizio.

Nel 2022 ESA-Com SpA adotta la TARI Puntuale, trinomina costituita da una prima parte Normalizzata applicata nel rispetto del DPR 158/99, e da una seconda e una terza parte aventi natura di tariffa puntuale sulle raccolte delle frazioni secco indifferenziato e organico.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Per la parte normalizzata, in base al DPR 158/1999, occorre rispettare:

- l'articolazione in utenze domestiche (superfici adibite a civile abitazione) e utenze non domestiche (tutte le altre superfici: comunità, attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere);
- divisione tra quota fissa e quota variabile; - le tipologie di attività del DPR 158;
- il principio della copertura integrale dei costi;
- l'adozione del Piano finanziario relativo ai costi del servizio di gestione secondo il DPR 158.

La parte normalizzata contiene i costi dei servizi indicati nelle tabelle seguenti, e la suddivisione dei costi in tariffa è la risultante che ne deriva dalla deliberazione ARERA 443/19 ovvero il nuovo metodo di definizione dell'MTR (Metodo Tariffario Rifiuti).

L'importo relativo agli interi riferiti ai costi di raccolta e smaltimento/recupero dei rifiuti (organico e secco) sono stati riparametrati in un costo/Litro svuotato. Il servizio viene pagato per ogni litro svuotato effettuato dalle utenze, siano esse Domestiche che non Domestiche, con indicati nei prospetti tariffari il numero degli svuotamenti efficienti.

Nei mesi di gennaio/febbraio di ogni anno vengono effettuati i conteggi a conguaglio sugli svuotamenti effettuati dalle utenze.

Per la frazione organico le utenze non domestiche prive del contenitore dell'umido devono compilare e inviare idoneo modulo scaricabile dal sito della società.

Allo scopo di uniformare le tariffe rifiuti, secondo quanto previsto dagli obiettivi strategici di ARERA di uniformità del servizio e uniformità della tariffa applicata alle utenze, per l'anno 2021 è stata strutturata una tariffa su servizio standard e per i servizi aggiuntivi rispetto ai servizi standard per i quali è stata strutturata una tariffa rafforzata. Entrambe le tariffe sono state progettate con gli stessi criteri di ripartizione e imputazione dei costi.

Tale modalità garantisce la possibilità di uniformare al meglio le imposizioni tariffarie permettendo ai comuni di soci di continuare nel percorso intrapreso di servizio uniforme con tariffa uniforme.

ESA-Com SpA, per i Comuni per i quali attualmente gestisce la TARI, emette ruoli con frazionamenti periodici stabiliti dal relativo Comune comprendenti le frazioni della tariffa annualmente determinata.

Il documento viene pagato tramite bollettino postale, in tutti gli uffici postali, oppure tramite RID, per gli utenti che l'hanno attivato con la propria banca. Eventuali modifiche della situazione anagrafica (variazioni anagrafiche) intervenute in corso d'anno, sono conteggiate all'interno dei periodi di emissione successivi alla data della variazione, mediante conguaglio compensativo.

Educazione Ambientale

A partire dal 2011 la Società ha inserito tra le proprie attività alcune proposte formative nei confronti di scuole e cittadini dei Comuni in cui viene svolto il servizio. Si tratta essenzialmente di un percorso di educazione ambientale costante attraverso serate informative in cui vengono spiegate le modalità di differenziazione per le varie tipologie di rifiuto, dando ampio spazio a momenti di confronto con la cittadinanza.

In quest'ottica di sempre maggiore consapevolezza e responsabilizzazione ESA-Com pensa ad ambiziosi progetti ma nel contempo dialoga costantemente con i propri cittadini.

Una serie di incontri con la popolazione sono infatti svolti per consentire comprensione della funzione che l'azienda svolge.

Volta alla sensibilizzazione dei più piccoli è invece l'iniziativa che vedrà la società recarsi direttamente nei luoghi di formazione. Vista la giovane età degli interlocutori ci si è posti l'interrogativo di come poter consentire e conseguire un apprendimento efficace e profondo. Ecco quindi che è nata la duplice idea che da un lato vede l'articolata materia della gestione del rifiuto tradursi in un fumetto e dall'altro pone come necessario anello di collegamento tra la società e i bambini un interlocutore d'eccezione: il supereroe! Si è creato perfino un fumetto, di produzione interna, che costituirà valido materiale informativo e didattico permettendo un apprendimento anche più duraturo nel tempo. Tutto ciò sperando che le imprese dei loro supereroi riescano ad ispirarli e li trasformino, già da oggi, in paladini dell'ecologia!

Con questa breve disanima si è cercato di descrivere ciò che ESA-Com è: un'azienda aperta allo scambio con l'ambiente in cui si muove, in continua osmosi per i cittadini, tesa ad affinare la capacità di ascolto, analisi e interpretazione dei problemi dell'ambiente. Talvolta un così intenso grado di apertura si dimostra faticoso, richiedendo un continuo e costante adattamento e subendone tutti gli stimoli e le pressioni esterne, tuttavia la mission di soluzione di problemi sociali complessi si dimostra sempre la ricompensa più grande per tutti i collaboratori che fanno parte della società.

Servizio di Raccolta

Il servizio di raccolta RSU rappresenta il core business della società e viene svolto nel pieno rispetto del contratto di servizio stipulato con ogni Comune

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

di cui fanno parte le schede operative di espletamento.

ESA-Com SpA, ha da anni avviato il processo di implementazione del sistema di raccolta puntuale a svuotamento per le frazioni organico e secco con la relativa consegna.

Ingombranti

Ad oggi, in ogni Comune ove viene effettuata la raccolta rifiuti è previsto su base calendariale un numero di passaggi specifici per la raccolta di rifiuto ingombrante a domicilio. In particolare, viene garantito almeno 1 passaggio mensile gratuito per i rifiuti ingombranti sul territorio dei comuni serviti, affiancato ad ulteriori passaggi a pagamento. Si tratta di un servizio che viene richiesto dall'utente attraverso una prenotazione al numero verde della società. Ogni utenza può esporre oggetti per un peso non superiore a 150 kg complessivi. Ciò permette di organizzare i mezzi ed il personale a seconda delle prenotazioni ricevute. Si tratta di un servizio concordato con ogni singola amministrazione (Comune).

In ottemperanza agli obblighi imposti dall'Autorità con Delibera 15/2022/R/rif, entro il 31.12.2022 ESA-Com SpA provvederà ad attuare quanto necessario ai fini dell'espletamento del servizio rispettoso degli standard qualitativi previsti dalla Delibera citata. In particolare, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni relative al ritiro rifiuti su chiamata si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Inoltre, per attenuare la ricaduta di tali disposizioni sulla tariffa applicata all'utente, si auspica che l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore, preveda un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito come sopra e/o 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.

Svuotamento cestini stradali

Il servizio di raccolta del rifiuto dai cestini stradali è attivo nei Piani finanziari di alcuni Comuni ed è calendarizzato in base a frequenze bisettimanali o mensili a seconda di quanto stabilito negli accordi con l'Ente. Si tratta di un servizio tracciabile, in quanto vengono utilizzati appositi sacchetti provvisti di codice leggibile. L'esecuzione avviene attraverso personale diretto.

Spazzamento

Il servizio di spazzamento viene effettuato nella maggior parte dei Comuni con una frequenza diversa per ogni Ente a seconda della programmazione stabilita nel PFR (Piano Finanziario Rifiuti).

Il servizio viene effettuato attraverso spazzatrici meccaniche abbinate ad operatore a terra munito di apposito soffiatore.

Caditoie

La società offre da diversi anni il servizio di pulizia delle caditoie stradali. La prenotazione da parte dei Comuni viene sempre effettuata all'interno del Piano Finanziario, in cui vengono conteggiate il numero di caditoie da pulire. Il servizio consiste nella pulizia di caditoie e griglie stradali destinate allo scarico delle acque meteoriche, dislocate in strade e aree pubbliche sul territorio dei Comuni. Il servizio viene svolto mediante autobotte attrezzate per il lavaggio dei pozzetti e l'aspirazione del materiale di risulta, avviato poi a smaltimento. Il calendario degli interventi è predisposto da ESA-Com tenendo conto delle esigenze specifiche.

Mercati

Viene eseguita la raccolta dei rifiuti in seguito allo svolgimento dei mercati settimanali nei Comuni che ne fanno richiesta. Tale servizio talvolta è previsto anche in orario preserale e richiede la disponibilità del personale diretto.

Servizi alle imprese su richiesta specifica

A favore di aziende risidenti nel territorio comunale che ne fanno richiesta, vengono svolte specifiche raccolte che implementano il servizio standard, dietro corrispettivo. Si tratta di rifiuti assimilati agli urbani o di pulizia di aree, che prevedono l'accettazione di appositi preventivi. È intenzione della Società promuovere questo tipo di attività al fine di fidelizzare l'utenza non domestica nel territorio a prezzi concorrenziali.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Rifiuti speciali/amianto

In presenza di richieste di asporto relative a rifiuti speciali od amianto, la società offre il servizio completo di assistenza tecnica e normativa attraverso un partner commerciale, sulla base di appositi accordi e preventivi di spesa.

Isole ecologiche comunali

La gestione delle isole ecologiche avviene attraverso personale diretto o cooperativa di servizi di tipo B. Essendo presidiate, dette aree sono soggette a specifici orari di apertura nel rispetto degli accordi con l'Ente di riferimento nel proprio PFR. La variazione dei giorni e orari di apertura non avviene se non eccezionalmente per poter favorire l'utente finale, che viene informato tramite il sito internet e nel calendario raccolte.

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

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

Lo standard definito prevede per ogni isola ecologica, moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti. Le giornate e gli orari di apertura attuali delle isole ecologiche, sono comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze del calendario e sono disponibili anche nel sito web: www.esacom.it

Presso le isole ecologiche sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti, le seguenti tipologie di rifiuto:

- vegetale;
- legno;
- metallo in genere;
- imballaggi in plastica;
- carta e cartone;
- ingombranti;
- oli minerali esausti;
- oli commestibili;
- pile alcaline;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- farmaci scaduti
- toner e cartucce esauste;
- vetro;
- inerti (ove in possesso di autorizzazione);
- batterie;
- rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche(R.A.E.E.);
- indumenti usati;

Le tipologie di rifiuto sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze operative, di differenziazione o in base a modifiche normative o autorizzative delle isole ecologiche. Per prendere visione delle tipologie di rifiuto conferibili per le singole isole ecologiche, si rimanda alle informazioni che vengono fornite attraverso il sito web.

Tutte le utenze domestiche possono accedere all'isola ecologica.

Altre utenze non domestiche, possono accedere solo con specifica autorizzazione rilasciata da ESA-Com SpA presso gli uffici (il rilascio dell'autorizzazione è subordinato al possesso da parte dell'utenza richiedente, dell'autorizzazione rilasciata dall'albo gestori ambientali). Per garantire l'accesso a tutti coloro che ne hanno necessità, per ogni giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero: per le utenze non domestiche è pari a 2 mc per la totalità delle tipologie di materiale conferito.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Le isole ecologiche sono presidiate da un servizio di guardiania, che assicura:

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

Le isole ecologiche sono organizzate in maniera da garantire la massima fruibilità dei contenitori per il conferimento dei rifiuti.

Netturbino di quartiere

Per i Comuni che ne fanno richiesta viene fornita la figura del netturbino di paese, il quale opera esclusivamente nel Comune per il quale è stato assunto. L'orario complessivo viene concordato secondo le specifiche esigenze.

Le principali mansioni riguardano la raccolta dei piccoli rifiuti sui cigli stradali e servizi generici richiesti dall'amministrazione da cui il netturbino in genere è direttamente coordinato.

Il servizio è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio del *Comune*.

A titolo esemplificativo e previo accordo tra le parti, tale attività comprende:

- spazzamento manuale stradale;
- svuotamento dei cestini;
- servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e dalle sagre, con successiva pulizia delle aree pubbliche interessate;
- pulizia monumenti pubblici, fontane, ponti pedonali e simili;
- rimozione dei manifesti affissi abusivamente e pulizia dei muri;
- consegna calendari;
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- raccolta e pulizia delle deiezioni di animali.

Convenzione con il Tribunale di Verona per lo svolgimento del lavoro di pubblica utilità ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. 29 agosto 2000, n. 274, dell'art. 2 D.M. 26 marzo 2001 e dell'art. 3 L. 28 aprile 2014, n. 67 nonché dell'art. 2 D.M. 9 giugno 2015, n. 88

ESA-Com è una public & multiutility strategicamente posizionata per l'erogazione di un servizio di interesse collettivo in tema ambientale, fin dal principio si è affermata quale promotrice di valori di sostenibilità ambientale e responsabilità sociale. Con questo spirito si è ritenuto di sottoscrivere la Convenzione per i lavori di pubblica utilità con il Tribunale di Verona: animati dal desiderio di offrire nuova linfa sul territorio, promuovendo un'attività volta al progresso materiale e spirituale della società.

Ancora una volta ESA-Com si dimostra un'azienda aperta allo scambio con l'ambiente in cui si muove, in continua osmosi con i cittadini, tesa ad affinare la capacità di ascolto, analisi e interpretazione dei problemi dell'ambiente e della collettività di riferimento.

Baratto amministrativo

Si introduce la possibilità di offrire, in corresponsione del mancato pagamento della tariffa già scaduta e non regolarizzata, una propria prestazione di pubblica utilità. Tale agevolazione costituisce un intervento di sostegno sociale ed è considerato una forma di intervento di politica sociale.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



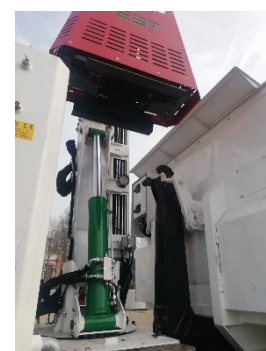
Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Attrezzature impiegate – mezzi di raccolta

Dal punto di vista operativo l'attività viene svolta con mezzi in proprietà, in leasing e a noleggio. Le continue esigenze di variare ed implementare i servizi, volte al miglioramento delle tempistiche e all'ottimizzazione dei risultati, portano ad una costante necessità di rinnovare il parco veicolare aziendale.

Al 31 dicembre 2021 il parco mezzi di proprietà e a noleggio è così costituito:

- n. 33 minicostipatori di proprietà con P.T.T. da 35 a 75 q.li
- n. 02 minicostipatori a noleggio con P.T.T. 75 q.li
- n. 14 compattatori di proprietà con portata 260 q.li
- n. 02 compattatori a noleggio con P.T.T. 260 q.li
- n. 03 compattatori in leasing con P.T.T. 260 q.li
- n. 02 compattatori di proprietà con P.T.T. da 120 a 160 q.li
- n. 18 vasche di proprietà con P.T.T. da 35 a 70 q.li
- n. 07 vasche in leasing con P.T.T. da 35 a 70 q.li
- n. 04 scarrabili di proprietà
- n. 03 spazzatrici di proprietà con P.T.T. 120 q.li
- n. 01 spazzatrice di proprietà con P.T.T. 45 q.li
- n. 01 mini spazzatrice di proprietà con P.T.T. 25 q.li
- n. 04 rimorchi di proprietà
- n. 37 veicoli speciali di proprietà
- n. 01 cisterna per esurgo di proprietà con P.T.T. 115 q.li



Attrezzature impiegate – contenitori per la raccolta

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

ESA-Com SpA fornisce contenitori di colore diverso in base alla tipologia di rifiuto a cui sono destinati ed in base al tipo di utenza (domestica/non domestica).

Contenitori UtENZE Domestiche

Servizio	Contenitore	Foto
FORSU Organico (Misurazione n. Svuotamenti)	Bidone Marrone con Trasponder RIFID HF (Capacità 20 Lt)	
RUR Secco Indiff. o Rifiuto Residuo (Misurazione n. Svuotamenti)	Bidone grigio con trasponder RFID HF Capacità 40 Lt	
Contenitori UtENZE non Domestiche		
RUR Secco Indiff. o Rifiuto Residuo (Misurazione n. Svuotamenti)	Bidone grigio con trasponder RFID HF Capacità 40 Lt	

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
 REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

	<p>Bidone carellato con trasponder RFID HF Capacità 120/240 Lt.</p>	
	<p>Cassonetto carellato con trasponder RFID HF Capacità 1.080 Lt.</p>	
<p>FORSU Organico (Misurazione n. Svuotamenti)</p>	<p>Bidone Marrone con Trasponder RIFID HF (Capacità 20 Lt)</p>	
	<p>Bidone carellato con trasponder RFID HF Capacità 120/240 Lt.</p>	

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Gestione difformità in fase di conferimento e/o di erogazione del servizio

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da ESA-Com SpA gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. ESA-Com SpA utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia applicato sul contenitore interessato dall'anomalia.

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

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

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata da ESA-Com SpA e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire a ESA-Com SpA di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. ESA-Com SpA mette a disposizione risorse adeguatamente formate (call center e sportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

Nei casi di mancata esecuzione dei servizi di raccolta previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni del Regolamento, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante:

- chiamata al call center
- segnalazione dal sito web
- segnalazione attraverso WhatsApp
- segnalazione allo sportello

Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono prese in carico da ESA-Com SpA a partire dal pomeriggio del giorno stesso. ESA-Com SpA provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili a ESA-Com SpA, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, ESA-Com SpA garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

3.2 Gestione del verde urbano

3.2.1 I servizi di base

Verde pubblico

ESA-Com SpA svolge il servizio di manutenzione del verde pubblico per conto dei Comuni Soci.

Il servizio riguarda gli interventi programmati di taglio dell'erba e potature in aree comunali definite in sede di affidamento.

La manutenzione viene effettuata da squadre composte di personale diretto, avvalendosi eccezionalmente di piccoli affidamenti a terzi in caso di necessità.

ESA-Com SpA è inoltre in grado di eseguire interventi di:

- sfalcio erba su banchine scoscese/inclinate con macchina radiocomandata
- sfalcio e cigli stradali comunali e provinciali
- potature siepi
- potature piante (a titolo esemplificativo: sagomature, rimonde del secco, spalcatore, taglio a tutta cima con potatura di ritorno, piante alto fusto)
- aspirazione foglie
- disboscamento



Attrezzature impiegate – mezzi

A novembre 2022 il parco mezzi è così costituito:

- N° 07 macchina per sfalcio erba a raccolta/ trinciatura
- N° 01 macchina per sfalcio erba a lama rotante senza raccolta
- N° 03 rasaerba da piccole superfici
- N° 01 macchina sfalcio erba per terreni scoscesi radiocomandata
- N° 01 macchina operatrice con braccio telescopico 13 metri e raiber per sfalcio guard rail
- N° 01 trattore macchina operatrice multifunzione
- N° 01 macchina multifunzione per siepi, cigli stradali e trinciatura erba
- N° 01 macchina operatrice dotata di braccio ventrale da 6 mt per sfalcio cigli stradali



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

3.3 Disinfestazione

I servizi di base

Trattamenti di disinfestazione – Piano vettori

I trattamenti larvicidi vengono effettuati con cadenza di 4 settimane da aprile a ottobre, nelle caditoie delle aree pubbliche. Esa-Com SpA tratta oltre 220.000 caditoie, con una efficacia superiore al 90% ovvero al di sotto della soglia del 10% prevista dal DGR n. 12 del 12 gennaio 2021, art.11 (dato verificato da ULSS ente preposto).

Per i trattamenti viene usato un prodotto totalmente biologico e ha come principio attivo il Bacillus Thuringiensis e Bacillus Sphaericus. Le larve degli insetti che ingeriscono le spore e i cristalli del Bacillus Thuringiensis subiscono delle lesioni a livello intestinale. Queste lesioni sono dovute all'azione dei cristalli che si trasformano in tossine.

Le tossine trovano nell'intestino della larva dei particolari recettori e questo meccanismo porta alla paralisi o alla morte della larva.

La marcatura delle caditoie trattate avviene mediante GPS e consente ad ESA-Com SpA di verificare in tempo reale il trattamento in corso.

Trattamenti di disinfestazione – Derattizzazione

Topi e ratti costituiscono un elemento negativo per la sanità pubblica. Questi animali sono vettori di numerose patologie che possono essere trasmesse all'uomo ma anche agli animali sia domestici che da allevamento (es. suini, avicoli). Non si deve poi trascurare la componente igienica poiché ratti e topi sporcano l'ambiente con riflessi psicologici negativi per i frequentatori dei locali

La derattizzazione deve pertanto essere vista come un intervento di salvaguardia della salute pubblica e nel contempo un'operazione di riequilibrio dell'ambiente dall'eccessiva proliferazione di questi animali.

ESA-Com SpA eroga il servizio di derattizzazione presso:

- scuole
- isole ecologiche
- edifici comunali



Attrezzature impiegate – mezzi

Alla data di redazione della presente, il parco mezzi è così costituito:

- N. 01 quad attrezzati per larvicidi stradali
- N. 02 scooter attrezzati per larvicidi stradali
- N. 01 pick-up attrezzato per trattamenti adulticidi e sanificazioni stradali
- N. 01 atomizzatore per larvicidi fossati



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

3.4 Servizi Cimiteriali

I servizi di base

Servizi cimiteriali

ESA-Com SpA fornisce ai Comuni aderenti il Servizio Cimiteriale, uno strumento rivolto alle Amministrazioni pubbliche locali e ai cittadini per assicurare una gestione cimiteriale completa, efficace ed efficiente e nel contempo rispettosa delle sensibilità personali, delle tradizioni e tipicità locali.

Il servizio cimiteriale prevede:

- Tumulazione in loculo
- Tumulazione di resti ossei o ceneri in qualsiasi sito
- Inumazione in campo comune
- Estumulazione da loculo
- Traslazione resti ossei da celletta a qualsiasi sito
- Traslazione loculo
- Esumazione da campo comune
- Esumazione da campo indecomposti
- Inumazione indecomposti

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

3.5 Servizi di sanificazione

I servizi di base

Sanificazioni

Attività di sanificazione a base di Acido Ipocloroso con sistema a saturazione dei volumi trattati a nebulizzazione con Nebbia secca.

L'attività è svolta principalmente per trattare ambienti Covidizzati anche se la sua efficacia è su qualsiasi virus e batterio con una percentuale di abbattimento fino al 99%.

La soluzione utilizzata non prevede l'impiego di reagenti chimici tossici o pericolosi. Trattasi di una soluzione altamente efficace che si disattiva autonomamente una volta terminata l'azione sanificante, senza lasciare residui e senza impattare sull'ambiente.

Questo metodo di nebulizzazione consente una diffusione capillare della soluzione in tutto l'ambiente e su tutte le superfici, garantendo al tempo stesso né di bagnare né di danneggiare ciò su cui viene a contatto. Caratteristica che permette il suo utilizzo in qualunque ambiente, anche ove siano presenti carta, arredi, computer e apparecchiature delicate.

Inoltre, il dato di efficacia è misurabile con sistemi di controllo sulle superfici trattate.

Durante i mesi di attuazione di tale tecnologia, sono stati eseguiti campionamenti da parte di differenti istituti e dipartimenti universitari di microbiologia volti a verificare il tasso di efficacia delle operazioni svolte, dando in tutti i casi esiti positivi: le operazioni svolte da ESA-Com su tutti gli ambienti testati hanno prodotto esiti rassicuranti in termini di efficacia.



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

4 RAPPORTI CON L'UTENZA

4.1 Trasparenza e semplificazione

ESA-Com SpA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per gli utenti/clienti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti. A richiesta, il responsabile del processo, la posizione della pratica e le normative di riferimento sono sempre individuabili.

Tutti i dipendenti di ESA-Com SpA sono tenuti a rapportarsi con gli utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare, su richiesta, il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il comportamento etico in tutte le fasi di lavoro, l'attenzione alle esigenze degli utenti e il continuo aggiornamento formativo sono alla base dell'impegno quotidiano.

Il singolo utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di ESA-Com SpA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- via posta indirizzando la comunicazione a: ESA-Com SpA - Via Labriola, 01 – 37054 Nogara (Vr)
- presso gli Sportelli fisici e mobili
- da telefono fisso al numero verde 800.98.37.37, chiamata gratuita
- da telefono cellulare al numero 0442-51 10 45, chiamata a pagamento
- via mail a info@esacom.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. ESA-Com SpA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

ESA-Com SpA si impegna a considerare con particolare attenzione anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. ESA-Com SpA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori anche per avviare la procedura di conciliazione paritetica.

4.2 Punti di contatto

ESA-Com SpA si impegna a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio
- tariffe applicate
- condizioni di fornitura
- sistemi di fatturazione
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare l'utente-cliente

ESA-Com SpA si impegna a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Gli Sportelli sono uffici, punti di incontro tra azienda e cittadini, dove è possibile chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ricevere i sacchetti adeguati alla raccolta, ritirare i contenitori o sostituirli.

Costituiscono il servizio di front office, condotto presso locali gestiti da ESA-Com e dislocati sul territorio.

Per fornire un servizio esteso, affianco agli sportelli finora offerti, anche presso i Comuni che ne hanno fatto richiesta, ESA-Com SpA si è dotata di una struttura mobile in grado di coprire anche i territori ad oggi privi di sportelli dedicati. Il servizio viene erogato principalmente sulla base delle prenotazioni pervenute dagli utenti.

Le giornate e gli orari di apertura degli sportelli, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze del calendario, sono disponibili anche nel sito web (www.esacom.it).

L'attuale organizzazione delle giornate di apertura degli Sportelli è caratterizzata dalla complementarietà degli orari di apertura rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità agli utenti.

Le principali attività assicurate dagli addetti dell'ufficio Rete Clienti derivanti dallo sportello multicanale sono:

- Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiutiurbani;
- Distribuzione di contenitori e sacchetti;
- Attività di informazione ambientale;
- Accoglimento e verifica delle questioni contabili dell'utenza (solleciti, pagamenti, rimborsi);
- Gestione pratiche di revisione fattura;
- Gestione delle segnalazioni di disservizio;
- Gestione segnalazioni difformità;
- Verifica delle pratiche raccolte e registrazione telematica dei dati;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza;
- Attivazione, cessazione, modifica di servizi integrativi o aggiuntivi per le utenze;
- Gestione delle segnalazioni di abbandoni;
- Gestione degli ordini riguardanti i servizi da eseguire;
- Gestione fatturazione di alcuni servizi.

Call Center

ESA-Com SpA ha predisposto un servizio di call center per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza. Il numero del call center (chiamata gratuita da telefonia fissa e a pagamento dai telefoni cellulari) e gli orari di funzionamento sono comunicati attraverso il calendario, la modulistica a disposizione degli utenti, il sito web e l'app.

Per l'erogazione del servizio ESA-Com SpA si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato. Oltre a gestire le telefonate, l'addetto al call center provvede a:

- inoltrare le chiamate dirette all'ufficio di competenza;
- trasmettere al personale specifico le richieste degli utenti che non siano risolvibili telefonicamente;
- gestire le segnalazioni di disservizio;
- gestire le prenotazioni per il servizio di consegna a domicilio dei sacchetti;
- gestire le prenotazioni degli appuntamenti dei Punti ESA-Com SpA.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

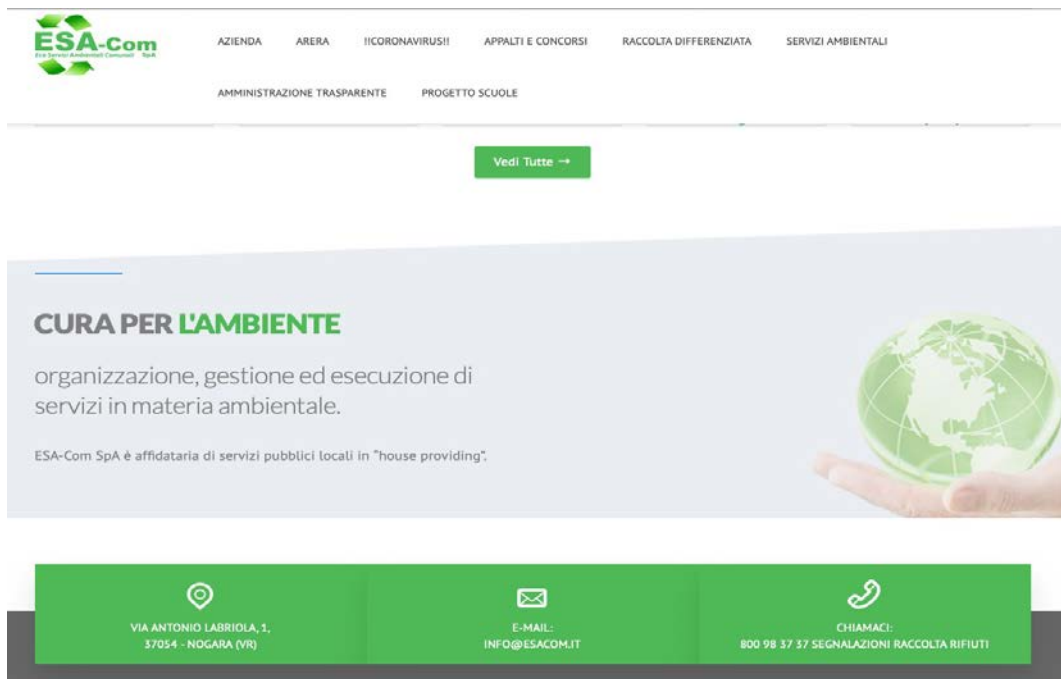
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Sito web ESA-Com SpA

ESA-Com SpA fornisce accesso alle informazioni inerenti ai servizi erogati ed a tutte le informazioni previste in materia di "Trasparenza" sul proprio sito web aziendale: www.esacom.it



App ESA-Com SpA

**SAREMO ANCORA PIÙ VICINI
GRAZIE A 100% RICICLO ESA-Com**

CHE COS'È?
100% RICICLO ESA-Com è un'applicazione per i dispositivi mobili (smartphone, tablet, ecc.) pensata per i cittadini e le aziende: uno strumento agile, aggiornato e puntuale per sapere tutto sui servizi di raccolta differenziata!

A COSA SERVE?
100% RICICLO ESA-Com vi permetterà di avere moltissime informazioni specifiche e personalizzate per ogni Comune:

- **le istruzioni** per un corretto conferimento dei rifiuti;
- **i giorni di raccolta** porta a porta;
- **la possibilità di segnalare** anomalie e disservizi;
- **i centri di raccolta**, con giorni e orari di apertura;
- **i contatti utili** e molto altro ancora.

COME AVERLA?
 Ottenere **100% RICICLO ESA-Com** sarà semplicissimo: basterà scaricarla gratuitamente e installarla sul proprio smartphone o tablet. E poi tutto sarà... a portata di dito!

100% RICICLO ESA-Com
disponibile gratuitamente su

ESA-Com SEMPRE CON TE!

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Whastapp



+39 340 7954360



Con ESA-Com WhatsApp accorci i tempi di risposta, inviando un messaggio al numero + 39 340 7954360 potrai chiedere informazioni relative a quanto sotto riportato, ricevendo una rapida risposta.

- ✓✓ Operazioni contrattuali attivazioni, chiusure e modifiche
- ✓✓ Chiarimenti su modalità di pagamento
- ✓✓ Richiedi un confronto tariffario (invia una copia della tua fattura)
- ✓✓ Servizio fattura via mail
- ✓✓ Richiesta rateizzazione fattura
- ✓✓ Servizio sostituzione contenitore rotto o rubato (prenota il ritiro)
- ✓✓ Servizio segnalazione disservizi sulla raccolta rifiuti
- ✓✓ Servizio richiesta di sanificazione, disinfezione, disinfestazione
(comunica i tuoi dati e numero di telefono)

Il servizio è attivo durante si seguenti orari:

Lun	Mar	Mer	Gio	Ven
08:30	08:30	08:30	08:30	08:30
13:00	13:00	13:00	13:00	13:00
14:00	14:00	14:00	14:00	
17:30	17:30	17:30	17:30	

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

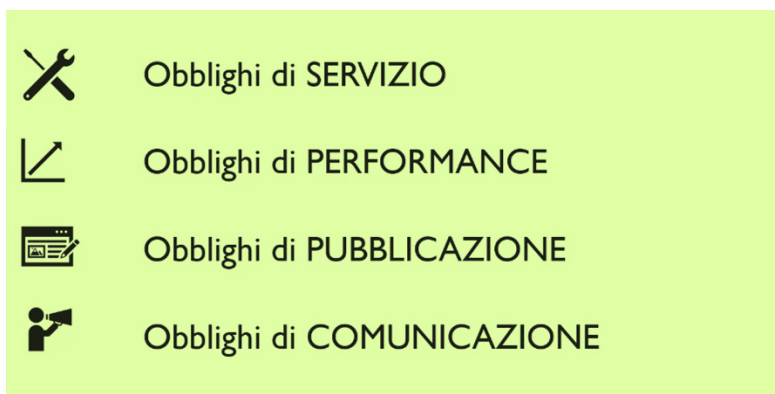
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

5 TQRIF – DELIBERA ARERA 18 GENNAIO 2022 -15/2022/R/RIF

5.1 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati si attengono in conformità a quanto previsto dalla Carta della Qualità del Servizio in accordo alle disposizioni dell'Autorità ARERA



- **Rispetto delle normative e 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;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Il Gestore 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 servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** è garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** ESA-Com SpA 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;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti, ESA-Com SpA si impegna a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesìa:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** ESA-Com SpA si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

5.2 Privacy

Per informazione relativa al rispetto della normativa a tutela della privacy nell'ambito delle comunicazioni intercorrenti tra cittadino utente e gestore, è possibile consultare la pagina web dedicata raggiungibile al seguente link <https://www.esacom.it/informativa-privacy>.

5.3 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale. Preso atto che nel Regolamento del servizio integrato o nel Contratto di servizio non è stato disciplinato, si attendono le determinazioni di ARERA in merito.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

5.4 Adempimenti entro il 31.12.2022 – schema II di appartenenza a partire dal 01.01.2023

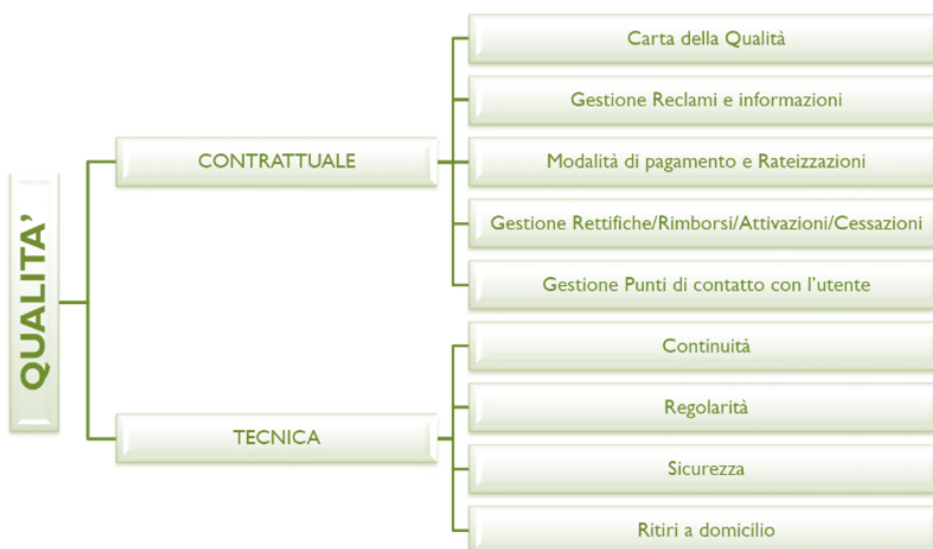
Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) prevede l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

L'obiettivo è di migliorare il servizio di gestione dei rifiuti e far convergere le diverse dimensioni territoriali verso standard comuni e omogenei a livello nazionale. Lo stesso deve infatti tenere conto delle diverse caratteristiche di partenza, applicando principi di gradualità, asimmetria e sostenibilità economica. I principali obblighi legati alla qualità contrattuale riguardano la gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati. Le nuove regole riguardano anche le modalità e la periodicità di pagamento, la rateizzazione e il rimborso degli importi non dovuti, il ritiro dei rifiuti su chiamata o la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per quanto riguarda, invece, la qualità tecnica, sono previsti obblighi e standard relativi alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza del servizio.

In ottica di trasparenza, i dati di qualità, sia tecnica che contrattuale, dovranno essere pubblicati dai gestori nei propri siti internet e potranno essere oggetto di pubblicazione sul web anche da parte di ARERA per consentire ai cittadini la verifica delle prestazioni nei propri territori e la comparazione con altre realtà.

Di seguito, le tabelle rappresentative degli standard qualitativi contrattuali e tecnici che i Gestori sono tenuti ad attuare, ognuno con riferimento al proprio schema di appartenenza.

		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



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

	SCHEMA DI APPARTENENZA ESA-COM SpA ALLA DATA DI REDAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO			
	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6</p> <p>La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata 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 <i>e-mail</i> o mediante sportello fisico e <i>online</i>.</p> <p>È fatta salva la facoltà per l'Ente territorialmente competente di prevedere nelle gestioni in tariffazione puntuale un termine per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio più stringente rispetto a quanto previsto dal precedente comma, ma comunque non inferiore a trenta (30) giorni solari.</p> <p>Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:</p> <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA; <p>c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;</p> <p>d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza; <p>e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.</p> <p>Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, di cui all'Articolo 5 del TQRIF.</p> <p>Le informazioni di cui al precedente comma possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 7</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:</p> <p>a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;</p> <p>b) il codice utente e il codice utenza;</p> <p>c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.</p> <p>Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio di cui all'Articolo 8</p> <p>Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</p>	n.a.	80%	70%	90%

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9</p> <p>Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.</p> <p>Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.</p> <p>Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, il tempo entro cui il gestore della raccolta e trasporto rende disponibili all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al Titolo XI del TQRIF.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di attrezzature per la raccolta, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo. Percentuale minima di attrezzature per la raccolta, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10</p> <p>Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite <i>e-mail</i> o mediante sportello fisico e <i>online</i>, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla <i>home page</i> del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile <i>online</i>.</p> <p>In deroga a quanto disposto dal precedente comma, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.</p> <p>Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. 	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 11</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio. <p>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 di cui all'Articolo 10, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.</p> <p>Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 10, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento</p>	SI	SI	SI	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.</p> <p>In deroga a quanto disposto dal precedente comma, 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.</p>				
<p>Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12</p> <p>Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13</p> <p>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.</p> <p>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 dal presente provvedimento.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Tempo di risposta motivata ai reclami scritti di cui all'Articolo 14</p> <p>Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.</p> <p>La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 15</p> <p>Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.</p> <p>La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16</p> <p>Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.</p> <p>La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 17</p> <p>Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla <i>home page</i> del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile <i>online</i>, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:</p> <p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</p>	SI	SI	SI	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali			M. Barbati
<p>b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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 al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.</p> <p>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.</p>				
<p>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 18</p> <p>Il gestore 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, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. <p>Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; c) l'elenco della eventuale documentazione allegata. <p>Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma, l'esito della verifica e in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 della eventuale documentazione allegata. <p>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.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello <i>online</i>, accessibile dalla <i>home page</i> del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o <i>web chat</i>.</p> <p>L'Ente territorialmente competente, 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 <i>online</i> - l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello <i>on line</i> di cui al precedente comma.</p> <p>Lo sportello <i>on line</i> consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p>	n.a	SI	SI	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.</p> <p>Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p>	n.a.	SI	SI	SI
<p>Tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21</p> <p>Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.</p> <p>L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:</p> <p>a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento ad un operatore da parte dei sistemi automatici;</p> <p>b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.</p> <p>Nel caso in cui il gestore svolga più servizi (servizio rifiuti, idrico, elettricità, gas, altri servizi) e non risulti possibile stabilire a quale servizio si rivolga la chiamata telefonica, concorrono al computo dell'indicatore di cui al presente articolo tutte le chiamate telefoniche degli utenti che hanno richiesto di parlare con un operatore o che sono stati reindirizzati ad un operatore da parte di servizi automatici, indipendentemente dal servizio di volta in volta interessato.</p> <p>Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Tempo medio di attesa 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.</p>	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
<p>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 22</p> <p>Il gestore, tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 e all'Articolo 20, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:</p> <p>a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;</p> <p>b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;</p> <p>c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;</p> <p>d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;</p> <p>e) 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;</p> <p>f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;</p> <p>g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p> <p>Termine per il pagamento di cui all'Articolo 23</p> <p>Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.</p> <p>Il termine di scadenza di cui al precedente comma deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.</p> <p>Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere</p>	SI	SI	SI	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
in nessun caso imputati all'utente.				
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p> <p>Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI di cui all'Articolo 24</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.</p> <p>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.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p> <p>Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva di cui all'Articolo 25</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.</p> <p>Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari. <p>È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.</p> <p>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.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p> <p>Periodicità di riscossione di cui all'Articolo 26</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.</p> <p>In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.</p> <p>Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione.</p> <p>Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire 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.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p> <p>Modalità per la rateizzazione dei pagamenti di cui all'Articolo 27</p> <p>Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente Articolo 26:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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; 	SI	SI	SI	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;</p> <p>c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.</p> <p>Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.</p> <p>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</p> <p>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.</p> <p>Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:</p> <p>a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;</p> <p>b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.</p> <p>Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 27.1, lettera c), sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.</p>				
<p>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</p> <p>Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28</p> <p>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:</p> <p>a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;</p> <p>b) 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 di cui all'Articolo 53.1 associato all'indicatore riportato al successivo comma 28.3.</p> <p>In deroga a quanto previsto dal precedente comma 28.1, lettera 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.</p> <p>Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29</p> <p>Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore individuato dall'Ente territorialmente competente, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.</p> <p>Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.</p> <p>L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.</p> <p>In deroga a quanto disposto dai precedenti commi, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:</p> <p>a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2;</p>	SI	SI	SI	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>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.</p> <p>Le disposizioni di cui al precedente comma non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.</p>				
<p>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 30</p> <p>La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via <i>email</i>, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:</p> <p>a) i dati identificativi dell'utente: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - il codice utente; - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;</p> <p>b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata di cui all'Articolo 31</p> <p>Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata, pari a quindici (15) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.</p> <p>Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32</p> <p>Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione</p> <p>La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via <i>e-mail</i>, mediante sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.</p> <p>La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via <i>e-mail</i>, mediante sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi di cui all'Articolo 33</p> <p>Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.</p> <p>Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.</p> <p>INDICI DI MISURAZIONE: Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo. Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.</p>	n.a.	80%	70%	90%
<p>Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 34</p>	n.a.	80%	70%	90%

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.</p> <p>Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.</p> <p>INDICI DI MISURAZIONE: Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo. Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo.</p>				
<p>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1</p> <p>Il gestore della raccolta e trasporto predispose 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. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2</p> <p>Il gestore della raccolta e trasporto predispose un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 36 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura 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</p> <p>Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità</i>, così come rappresentate nella mappatura di cui al comma 35.1, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.</p> <p>Il Piano di cui al precedente comma, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) le modalità di svolgimento dei controlli; b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti; c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b). 	n.a.	n.a.	SI	SI
<p>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36</p> <p>Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri; b) interruzioni limitate del servizio di raccolta riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie. <p>Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di 	n.a.	n.a.	n.a.	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;</p> <p>b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;</p> <p>c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.</p> <p>Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.</p>				
<p>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39</p> <p>La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 e i servizi programmati.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Puntualità del servizio di raccolta e trasporto.</p>	n.a.	n.a.	80%	90%
<p>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 40</p> <p>La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità</i> di cui all'Articolo 35.3.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti.</p>	n.a.	n.a.	80%	90%
<p>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 41</p> <p>La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui all'Articolo 38 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore.</p>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<p>Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1</p> <p>Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio</i>, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 43 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43</p> <p>Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio</i> di cui all'Articolo 42.1 e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:</p>	n.a.	n.a.	n.a.	SI

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione		
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati		
<p>a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;</p> <p>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.</p> <p>Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:</p> <p>a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;</p> <p>b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;</p> <p>c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.</p> <p>Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.</p>				
<p>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46</p> <p>La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade meccanizzati è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio</i> di cui all'Articolo 42.1 e i servizi programmati.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.</p>	n.a.	n.a.	80%	90%
<p>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 47</p> <p>La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43.1, pari a ventiquattro (24) ore, è il tempo intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 45 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, non superiore a ventiquattro (24) ore.</p>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<p>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48</p> <p>Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:</p> <p>a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;</p> <p>b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.</p> <p>Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.</p>	SI	SI	SI	SI
<p>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento di cui all'Articolo 49</p> <p>Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.</p> <p>Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:</p>	n.a.	70%	80%	90%

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

<p>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;</p> <p>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;</p> <p>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.</p> <p>L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.</p> <p>Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifici 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.</p> <p>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</p>				
--	--	--	--	--

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

TQRIF: indicatori standard specifici qualità contrattuale

Al fine di definire gli obblighi e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono si fa riferimento ai seguenti **11 INDICATORI**

- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c) tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta;
- d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
- e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
- h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
- i) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
- j) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi;
- k) tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

TQRIF: indicatori standard specifici qualità tecnica

Al fine di definire gli obblighi e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono si fa riferimento ai seguenti **6 INDICATORI**

- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
- b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
- c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
- d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Alla luce degli approfondimenti svolti in relazione all'attuale organizzazione aziendale, i servizi offerti da ESA-Com soddisfano standard appartenenti a livelli qualitativi previsti per lo Schema regolatorio II.

Con deliberazione n. 9 del 23.05.2022, l'Assemblea di Bacino Verona Sud ha provveduto ad individuare il posizionamento dei gestori all'interno degli ambiti tariffari in ordine agli schemi regolatori di cui all'art.3, c.1 del TQRIF. In particolare, per il gestore ESA-Com SpA si è determinato il livello di qualità contrattuale e tecnica di partenza alla data del 01.01.2023 nello Schema Regolatorio II per l'ambito tariffario di riferimento.

Anche lo schema I comporta impegni significativi, imponendo obblighi di servizio. Tuttavia, non sono previsti standard generali di qualità.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
 REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

ALLEGATO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO – indicatore tempistiche per l'adempimento

Si riportano di seguito, in forma semplificata, gli indicatori di tempo stabiliti dall'Autorità nazionale ARERA entro i quali i servizi e le prestazioni inerenti alle attività di gestione dei rifiuti urbani dovranno svolgersi.

A tal fine, si ripropone la definizione di giorno lavorativo così come indicata nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) – Allegato A:

“Giorno lavorativo: è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi”.

	Indicatore tempistiche per l'adempimento
Tempo di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 6	Utenti comuni in regime di TARI corrispettiva: entro 30 giorni solari Utenti in regime di TARI tributo: entro 90 giorni solari, salvo diversa disposizione da parte dell'Ente Territorialmente Competente – Consiglio di Bacino di Verona Sud
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio di cui all'Articolo 8	Entro 30 giorni lavorativi
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9	Entro 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) Entro 10 giorni lavorativi (con sopralluogo)
Tempo di richiesta di variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10	Entro 90 giorni solari
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	Entro 30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti di cui all'Articolo 14	Entro 30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 15	Entro 30 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16	Entro 60 giorni lavorativi

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
 REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21	Pari a 240 secondi
Tempo di rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28	Entro 120 giorni lavorativi
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29	N. 1 ritiro mensile con onere a carico dell'utenza di € 25,00/servizio fino ad un massimo di 150 kg
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata di cui all'Articolo 31	Entro 15 giorni lavorativi
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi di cui all'Articolo 33	Entro 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) Entro 10 giorni lavorativi (con sopralluogo)
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 34	Entro 10 giorni lavorativi (senza sopralluogo) Entro 15 giorni lavorativi (con sopralluogo)
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente di cui all'Articolo 37	Entro 24 ore per la raccolta domiciliare Entro 24 ore per la raccolta stradale e di prossimità nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto Entro 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 41	Non superiori a 24 ore
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente di cui all'Articolo 44	Entro 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 Entro 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
 REDAZIONE NOVEMBRE 2022



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
M. Barbati	U.S. aziendali	M. Barbati

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 47	Non superiori a 24 ore
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	Numero verde gratuito attivo 24h24 contattabile dalle sole Autorità preposte e individuate dall'Ente Territorialmente Competente – Consiglio di Bacino di Verona Sud
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento di cui all'Articolo 49	Entro 4 ore
Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente di cui all'Articolo 51	Comuni in TARI tributo: comunicazione al gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, se diverso dal Comune, entro 5 giorni lavorativi
Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 52	Comuni in TARI tributo: comunicazione al gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, se diverso dal Comune, entro 5 giorni lavorativi