

Legnago, 22 dicembre 2022

S.I.VE. | Servizi Intercomunali Veronapianura S.r.l.

Via Franco Modigliani, 13 Legnago (VR) - Tel. 0442/600515 - Fax 0442/628619

P.IVA e C.F.: 03550380236

**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
(Deliberazione ARERA 15/2022/R/rif DEL 18/01/2022)**



Sommario

SOMMARIO	Errore. Il segnalibro non è definito.
PREMESSA	3
1. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E INFORMAZIONI DI BASE	8
2. INFORMAZIONI SUL GESTORE SIVE S.r.l.	10
3. TERRITORI SERVITI	12
5. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI (P.E. DI QUALITÀ, ETICHE, AMBIENTALI, ETC.)	13
6. PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI	13
7. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE	16
SPAZZAMENTO DI STRADE PUBBLICHE E SVUOTAMENTO CESTINI	17
RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI	18
RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI	19
Servizio Integrazione Lavorativa in convenzione con ULSS9	26
RECUPERO DEI SERVIZI	27
DISSERVIZI	27
PRONTO INTERVENTO	28
Come presentare una richiesta scritta di informazioni	29

8. UFFICIO AL PUBBLICO.....	29
MODALITÀ PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	31
MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DEL SERVIZIO	31
CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE.....	32
COME SI CALCOLA LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)	32
Calcolo TARI: come fare	32
PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	33
RIDUZIONI E/O ESENZIONI TARIFFARIE	34
RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	34
COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	34
COME PRESENTARE UN RECLAMO	35
COME PRESENTARE UNA RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI.....	36
9. TRASPARENZA	36
11. PRIVACY	1
12. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO	1
13. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	1

PREMESSA

La **Carta della qualità del servizio** è il documento con cui il gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate e le loro modalità di fruizione, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio stesso. È anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, rendendoli parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

In tutto questo si introduce la nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che pone in capo:

- ai **gestori** un set di obblighi di **qualità contrattuale e tecnica** (minimi ed omogenei per tutte le gestioni) affiancati da indicatori di qualità e standard generali differenziati per schemi regolatori. Tali schemi vengono individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.
- all'**Ente territorialmente competente** (per "area SIVE" il Consiglio di Bacino Verona Sud <http://www.bacinovrsud.it/hh/index.php?jvs=0&acc=1>) l'obbligo di **approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**.

Questa Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani corrisponde a tali obblighi per i comuni in cui presta servizio SIVE S.r.l. (Legnago, Cerea, Boschi Sant'Anna, Minerbe, Pressana, Sanguinetto, Roveredo di Guà, Veronella, Zimella, Cologna Veneta, Bonavigo, Albaredo d'Adige e Villa Bartolomea) ed è:

- pubblicata sul sito www.sivevr.it e ai siti dei comuni;
- conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera n. 15/2022/R/rif;
- indica il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Ai sensi dell'art. 2.4 della deliberazione n 15/2022/R/rif di ARERA e in deroga a quanto previsto al comma 2.2, lettera a), l'**Ente territorialmente competente** può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel **Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**, inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Si precisa che:

- la presente Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione;
- la presente Carta della qualità è disponibile sul sito internet del Gestore al seguente

sito: <https://www.sivevr.it/default.asp> (sezione ARERA)

- La presente “Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” così come erogato da SIVE S.r.l. nel territorio, emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di SIVE S.r.l. 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 SIVE S.r.l. per l’esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti
- La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra SIVE S.r.l. 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 fiduciari, dialettici e propositivi
- La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei servizi erogati da SIVE S.r.l. e la modalità di rapporto fra la società e gli utenti
- SIVE S.r.l., 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
- SIVE S.r.l. non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essa
- per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall’ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della qualità dei servizi. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento alle disposizioni di carattere generale, *in primis* alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l’erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

GLOSSARIO

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
 - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - iii. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - iv. promozione di campagne ambientali;
 - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*;
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero:** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **TQRIF:** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E INFORMAZIONI DI BASE

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e ALLEGATO A alla deliberazione riguardante il **Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**.
- 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

COME SI COMPONE IL SERVIZIO

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che comprende le operazioni di spazzamento (meccanizzato, manuale e misto) e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO

Nel Comune sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti**: il Comune (o SIVE S.r.l. se espressamente autorizzata)
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade**: SIVE S.r.l.

2. INFORMAZIONI SUL GESTORE SIVE S.r.l.

Chi è S.I.V.E. | Servizi Intercomunalì VERONAPIANURA S.r.l.

SEDE LEGALE / OPERATIVA: Via Franco Modigliani, 13 Legnago (VR)

Tel. 0442600515 - Fax 0442628619

P.IVA e C.F.: 03550380236

Mail: sive@sivevr.it

PEC: sive@pec.sivevr.it

SIVE S.r.l. viene fondata a Legnago nel 2005 con l'obiettivo di essere un'impresa in grado di offrire il servizio Rifiuti Solidi Urbani e Igiene Ambientale (raccolta e trasporto RSU, pulizia e spazzamento, decoro urbano) per i comuni di Boschi Sant'Anna, Cerea e Legnago, ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio nell'area sud della provincia di Verona.

Negli anni l'azienda si è sempre più strutturata e ha acquisito una forte credibilità sul territorio del cd. Bacino Verona Sud, e oggi SIVE è la società che svolge il servizio di igiene urbana per circa 88.000 cittadini residenti e le aziende aventi sede nei seguenti Comuni: Legnago, Cerea, Boschi Sant'Anna, Minerbe, Pressana, Sanguinetto, Roveredo di Guà, Veronella, Zimella, Cologna Veneta, Bonavigo, Albaredo d'Adige e Villa Bartolomea.

In questo periodo l'azienda ha completato l'offerta di servizio garantendo:

- servizio di gestione della tariffa rifiuti e servizi (TARI) – Comuni di Legnago, Cerea, Minerbe, Pressana, Roveredo di Guà, Veronella, Zimella, Cologna Veneta, Albaredo d'Adige;
- servizi complementari anche di pulizia e spazzamento sul territorio gestito.

SIVE S.r.l. si pone costantemente l'obiettivo di offrire il migliore servizio garantendo la massima economicità alle utenze dei territori serviti, garantendo la massima trasparenza professionale, l'igiene urbana territoriale e il pieno rispetto delle normative vigenti.

Nel rispetto della normativa vigente, SIVE S.r.l. effettua servizi pubblici locali con affidamento "In house providing". Pertanto l'Ente Pubblico Socio ha la possibilità di affidare ad essa direttamente la gestione del servizio pubblico locale a rilevanza economica, esercitando il c.d. "controllo analogo" (*situazione in cui l'amministrazione esercita su una società un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, esercitando un'influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società controllata*).

SIVE S.r.l., qualora vi siano diverse necessità operative, gestisce attraverso società esterne, le seguenti attività:

- Smaltimento rifiuti: SIVE S.r.l. effettua solamente servizio di raccolta e trasporto. L'attività di smaltimento viene effettuata attraverso conferimento dei rifiuti ad impianti di raccolta/smaltimento autorizzati;
- Manutenzione veicoli;
- Selezione personale interinale.

Alcuni numeri di SIVE S.r.l.:

✓ Giro d'affari	<i>Oltre 10 milioni di euro</i>
✓ Lavoratori occupati	<i>88 persone (di cui 1 dirigente e 12 impiegati)</i>
✓ Consiglio di Amministrazione	<i>3 persone</i>
✓ Mezzi < 35 quintali	<i>17</i>
✓ Mezzi > 35 quintali	<i>63</i>
✓ Utile netto (media 2019 - 2021)	<i>28.860,34 euro</i>

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Sede legale e amministrativa: Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR)

Tel. 0442/600515 Fax 0442/628619 e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

✓ Utile netto 2021	21.377,57 euro
✓ Clienti	40
✓ Fornitori	300
✓ Patrimonio Netto	1.398.506,39 euro
✓ Rifiuti raccolti 2021	44.478.417 kg
✓ % raccolta differenziata	77,00%
✓ Kg abitante anno	507,54kg
✓ TARI MEDIA 2022	116,13 euro
✓ COSTO Kg gestito	0,2289 euro

Per ogni segnalazione e richiesta riguardante il servizio rivolgersi a S.I.V.E.

Ufficio per il Pubblico Via Franco Modigliani, 13 – Legnago
 Tel. 0442-600515 ; Fax 0442-628619
 E-mail: sive@sivevr.it PEC: sive@pec.sivevr.it
 Orari di apertura: Lunedì-Mercoledì-Venerdì 09,00-12,30
 Martedì-Giovedì 14,00-17,00

Numero Verde
800 - 11.44.88
 Attivo durante i seguenti orari:
 Lun-Gio: 8:30-13:00 - 14:00-17:30
 Venerdì: dalle 8:30 alle 13:00



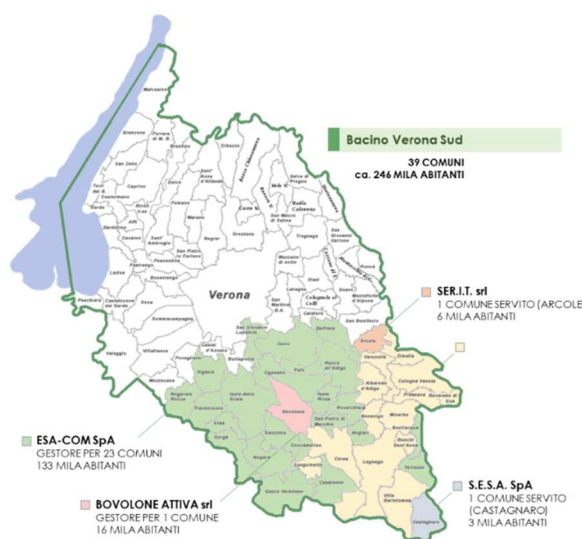
Sede aziendale: Via Franco Modigliani 13 – Legnago (VR)

3. TERRITORI SERVITI

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto da SIVE presso i seguenti Comuni soci per i quali è anche specificato il numero di abitanti rilevato dalle iscrizioni anagrafiche negli ultimi mesi del 2021:

COMUNE	ABITANTI	% abitanti	TERRITORIO (in kmq)	% territorio	DENSITÀ (abit/kmq)
Albaredo d'Adige	5237	5,97%	28,25	6,85%	185
Cerea	16737	19,09%	70,3	17,05%	238
Cologna Veneta	8454	9,64%	42,83	10,39%	197
Legnago	25410	28,99%	79,27	19,23%	321
Minerbe	4537	5,18%	29,65	7,19%	153
Pressana	2491	2,84%	17,39	4,22%	143
Roveredo di Guà	1624	1,85%	10,16	2,46%	160
Veronella	5133	5,86%	20,88	5,06%	246
Zimella	4832	5,51%	20,1	4,88%	240
Sanguinetto	4064	4,64%	13,51	3,28%	301
Villabartolomea	5784	6,60%	52,99	12,85%	109
Bonavigo	1993	2,27%	17,99	4,36%	111
Boschi Sant'Anna	1366	1,56%	8,97	2,18%	152
TOTALE	87662	-	412,29	-	213

Il territorio servito è di 412,23 kmq per un totale di 87662 abitanti (dato 2021).
Presenta una bassa densità abitativa (densità media: 213 abitanti per kmq circa).
Opera nel territorio del **Consiglio di Bacino Verona Sud** (grafico a seguire).



4. SCHEMA DI SERVIZIO

Con delibera n. 9 del 23/05/2022 ad oggetto “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) Schema regolatorio per il periodo 2022-2025 - Individuazione del posizionamento degli ambiti tariffari del Bacino Verona Sud” l’Ente Territorialmente Competente (ETC) Consiglio di bacino Verona Sud ha individuato il posizionamento degli ambiti tariffari in ordine agli schemi regolatori di cui all’art.3, c.1 del TQRIF.

I Comuni serviti da SIVE S.r.l. sono stati inseriti nello SCHEMA I.

È possibile scaricare la delibera al link: <http://www.bacinovrsud.it/ae00925/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere/dettaglio/table-delibere-public-page/3/atto/GT0RNe-A-F>.

		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

5. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAI GESTORI (P.E. DI QUALITÀ, ETICHE, AMBIENTALI, ETC.)

La società non è in possesso di certificazioni specifiche.

Allo stesso tempo visti i risultati conseguiti garantisce un servizio in perfetta linea con i sistemi di gestione assunti da altri gestori di medesima dimensione e specie.

6. PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL’ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

Nell’espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio (N.B. nel caso di gestore unico diventa “Il gestore”) operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e ogni Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

Il Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio ai cittadini (utenti), nell’ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l’assistenza e le informazioni necessarie ai cittadini (utenti).

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti al cittadino (utente) nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare ai cittadini (utenti) il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

Il cittadino (utente), in proprio o tramite associazioni dei consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dei cittadini (utenti), garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesie e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia i cittadini (utenti) ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con i cittadini (utenti) e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini stessi, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte ai cittadini (utenti).

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dei cittadini (utenti).

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare ai cittadini (utenti) inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori e cittadino (utente) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le “idoneità tecniche professionali” dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini (utenti) avvenga nel rispetto di quanto previsto dall’art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell’ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull’informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

Codice Etico

Il Personale di SIVE S.r.l. si deve attenere a un “Codice Etico e Comportamentale dei dipendenti e collaboratori di S.I.V.E. S.r.l.” nell’ultima revisione adottata con Delibera del Consiglio di Amministrazione del 16/01/2020 e scaricabile alla sezione:

https://www.sivevr.it/default.asp?p=prevenzione_della_corruzione .

Sulla base del Codice introdotto i dipendenti della società e gli amministratori tutti devono conformare la propria condotta ai doveri istituzionali di servire la collettività con disciplina, onore, diligenza, rettitudine e trasparenza, nel rispetto dei principi del buon andamento ed imparzialità e dei principi di integrità nell’adempimento delle funzioni pubbliche.

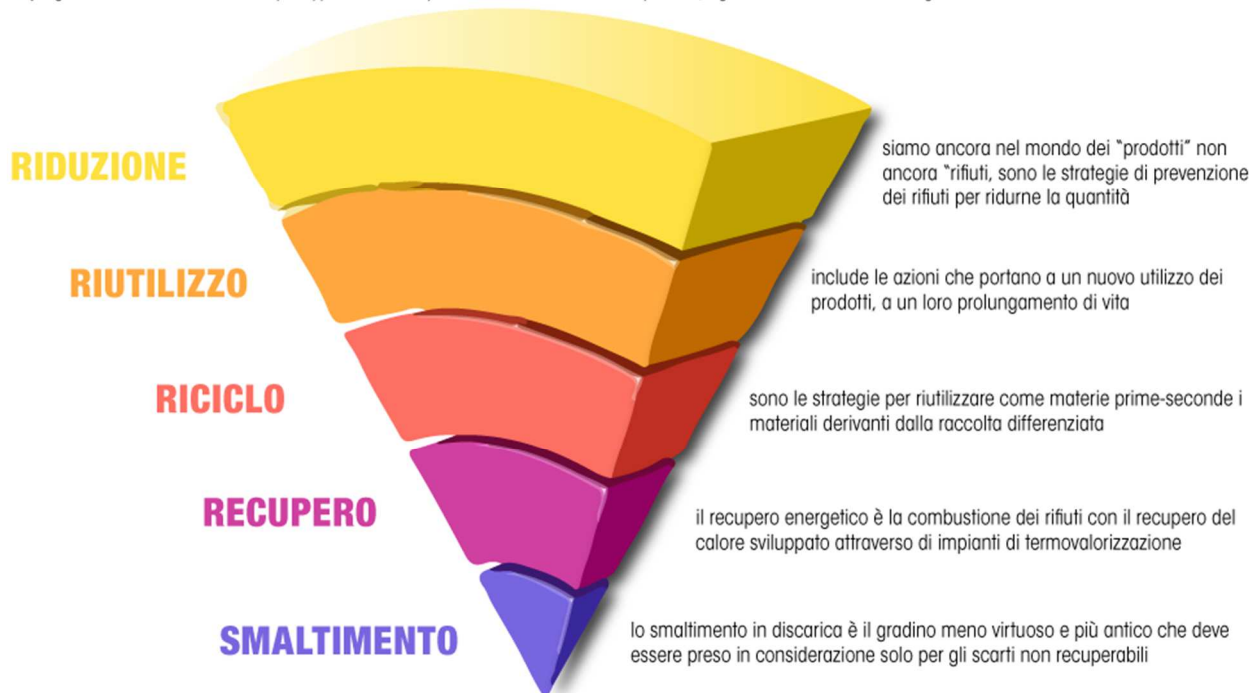
Sulla base del Codice introdotto i dipendenti della società e gli amministratori tutti devono conformare la propria condotta ai doveri istituzionali di servire la collettività con disciplina, onore, diligenza, rettitudine e trasparenza, nel rispetto dei principi del buon andamento ed imparzialità e dei principi di integrità nell’adempimento delle funzioni pubbliche.

7. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di SIVE si ispira liberamente alla cosiddetta “Piramide della gestione dei rifiuti”, strumento in grado di individuare le priorità per la corretta gestione dei rifiuti conferiti dalle utenze servite (Riduzione, Riutilizzo, Riciclo, Recupero, Smaltimento – grafico a seguire), il tutto nell’ottica di garantire un processo della cd. “Economia Circolare”.

LA PIRAMIDE DELLA GESTIONE DEI RIFIUTI

La gerarchia stabilita dalla normativa europea rappresentata da una piramide: in alto è indicato l’obiettivo prioritario, seguito in ordine decrescente da tutti gli altri



Le attività affidate a SIVE possono così essere riassunte:

- servizio di raccolta delle frazioni di rifiuto destinate allo smaltimento, al trattamento o al recupero;
- servizio di spazzamento meccanico e/o manuale di strade, svuotamento cestini, rimozione neve e spargimento sale su percorsi pedonali;
- gestione tecnico-amministrativa-operativa e sorveglianza degli ecocentri comunali;
- conferimento dei rifiuti raccolti ad impianti e piattaforme autorizzate al recupero, trattamento e/o smaltimento dei materiali prodotti;
- attività formative ed informative ai cittadini;

Questi servizi, pur con forme e frequenze differenti, e con l’eccezione di spazzamento manuale e svuotamento cestini, sono svolti per tutti i Comuni Soci.

Per tutti i Comuni con esclusione di Bonavigo, Boschi Sant’Anna, Sanguinetto e Villa Bartolomea è inoltre svolto il servizio di gestione del tributo-tariffa di igiene urbana (TIA, TARES e dal 2014 TARI). L’incasso invece rimane dei Comuni vista la natura tributaria della TARI deliberata, i quali stanno valutando l’attivazione della tariffa con natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668 dell’art. 1 della Legge n. 147 del 27.12.2013.

Nel seguito si riportano le caratteristiche comuni e eventuali tratti individuali dei servizi resi.

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Sede legale e amministrativa: Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR)

Tel. 0442/600515 Fax 0442/628619 e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

Il servizio fornito ai cittadini è il cosiddetto “porta a porta” spinto come di seguito dettagliato.

Presa visione del calendario, l’Utente espone di norma per la raccolta i rifiuti sul suolo pubblico adiacente alla propria abitazione nella fascia oraria tra le ore 20.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 4.30 del giorno di raccolta (eccetto festivi).

I sacchi o contenitori o mastelli devono essere esposti in prossimità dell’abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi.

I rifiuti esposti oltre le ore 4.30 (eccetto festivi) del giorno di raccolta potrebbero non venire raccolti senza ciò dare diritto all’Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) senza ciò dare diritto all’Utente di presentare alcuna segnalazione di disservizio.

Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall’Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l’obbligo a cura dell’Utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato. Per conoscere le corrette modalità di conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto, l’Utente può consultare le istruzioni presenti nel sito web di SIVE S.r.l. selezionando il proprio comune (<https://www.sivevr.it/default.asp?p=comuni>) e presso l’ufficio in Via Modigliani n. 13 – 37045 – Legnago (VR).

Di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani. Si invita comunque alla consultazione delle istruzioni di cui sopra.

Per la maggior parte dei Comuni il sistema di raccolta è integrato dalla presenza di ecocentro attrezzato per la raccolta differenziata (comunemente detto ecocentro) presso i quali sono in genere conferibili oltre agli ex-RUP, rifiuti ingombranti, legno, verde, beni durevoli, vetro e, solo in alcuni ecocentri, rifiuti inerti provenienti da piccoli lavori domestici. Sono inoltre in utilizzo comune gli ecocentri di Zimella (Veronella e Zimella) e Minerbe (Bonavigo e Minerbe)

SPAZZAMENTO DI STRADE PUBBLICHE E SVUOTAMENTO CESTINI

Il servizio di spazzamento su vie e piazze pubbliche, si compone di interventi con mezzi meccanici e di servizi manuali.

Lo spazzamento meccanizzato prevede la pulizia delle strade, marciapiedi ed aree pubbliche o private soggette a uso pubblico, a mezzo di autospazzatrici aspiranti o a caricamento meccanico.

Nelle zone a maggior traffico viene generalmente prevista la presenza a terra di personale che tramite soffiatore avvicina i rifiuti al campo d’azione della spazzatrice.

Il servizio di spazzamento è quello caratterizzato da maggior variabilità della frequenza di interventi tra i vari Comuni, che comunque determinano autonomamente l’entità del servizio richiesto.

In linea generale, al crescere delle dimensioni del Comune aumenta esponenzialmente la richiesta di servizi di spazzamento, soprattutto per la maggiore estensione dell’area commerciale e di servizi.

Nei Comuni di maggiori dimensioni, SIVE provvede anche allo svuotamento dei cestini stradali, con frequenza variabile per zone da giornaliera a settimanale secondo programmazione concordata con le Amministrazioni Comunali.

Sono anche previsti interventi per la pulizia delle aree mercatali: in alcuni casi questi interventi sono particolarmente impegnativi richiedendo una notevole presenza di personale al fine di consentire la più rapida apertura di zone centrali pedonali.

Sono inoltre effettuati servizi straordinari di spazzamento e/o rimozione rifiuti in occasione di manifestazioni, secondo un calendario comunicato dagli Uffici Comunali.

Per l'effettuazione del servizio di spazzamento meccanico vengono utilizzate autospazzatrici stradali e mini spazzatrici.

Nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* sono descritte, per Comune di competenza, le frequenze di svolgimento dell'attività ed eventuali divieti di sosta attivi.

SIVE S.r.l. svolge l'attività integrando interventi manuali e meccanici garantendo in particolare:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditoie stradali e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti;
- pulizia esterna delle caditoie stradali;
- raccolta deiezioni animali.

RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI

La raccolta della frazione residua (secco non riciclabile) avviene porta a porta presso tutte le utenze con l'obbligo dell'uso di sacchi trasparenti, con la sola eccezione del Comune di Boschi Sant'Anna ove è ancora in uso un contenitore carrellato.

Le multiutenze (uffici pubblici, scuole, casa di riposo, ecc.) sono fornite di bidoni da 240 lt e/o cassonetti stradali, in alcuni casi utilizzati anche per i condomini.

La frequenza di raccolta è ogni 14 giorni, ad eccezione di Legnago dove la raccolta è ancora settimanale. Sono previste comunque raccolte settimanali per case di riposo, bar e ristoranti: di questo servizio si possono avvalere dove necessario anche condomini od altre attività commerciali, di servizio o di produzione.

Il territorio è caratterizzato da una notevole variabilità rilevata dipende anche dal differente tessuto commerciale e produttivo e dai criteri di assimilazione adottati dai Comuni.

La frazione secca è stata conferita alla discarica autorizzata salvo il conferimento a termovalorizzazione del rifiuto raccolto nel servizio COVID.

Per la raccolta del rifiuto indifferenziato vengono utilizzati autocompattatori e vasche ribaltabili, che non hanno in genere una specifica destinazione ma sono utilizzati pure per le raccolte differenziate.

Frequenza	Quindicinale (ogni due settimane) – Settimanale (solo Legnago)
Esposizione	Il SECCO deve essere conferito in sacchetti o shopper trasparenti da esporre senza contenitore. Non utilizzare sacchetti neri. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Sede legale e amministrativa: Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR)

Tel. 0442/600515 Fax 0442/628619 e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

Tipologia rifiuto	Pannolini, pannoloni e assorbenti Carta oleata e plastificata Cassette audio e video, floppy disk, cd Ceramiche e porcellane Cerotti, cotone idrofilo e garze Cialde di caffè in plastica Collant Cosmetici Giocattoli Gomma, guanti Lettiere per animali Tubetti di dentifricio e spazzolini Mascherine
Note	I pannolini, gli assorbenti e rifiuti simili vanno conferiti assieme al secco nello stesso sacchetto. Possono essere conferiti anche nei giorni di raccolta dell'umido, ma vanno inseriti in quantità limitata nei sacchetti di plastica di colore rosa forniti gratuitamente da SIVE S.r.l., ben chiusi e separati dall'organico (umido).

RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI DIFFERENZIATI

La quasi totalità delle raccolte differenziate viene svolta porta a porta e con frequenze uniformi nei vari Comuni.

Uniche frazioni raccolte da contenitori stradali sono gli indumenti e T e/o F – medicinali – pile, oltre al vetro per il solo centro di Legnago.

Differenti modalità di raccolta riguardano il VERDE in alcuni Comuni ed altre frazioni per i Comuni non muniti di Ecocentro.

Ingombranti - Raccolta dei RAEE

Gli ingombranti possono essere conferiti direttamente dai cittadini presso gli ecocentri di cui sono muniti tutti i Comuni con la sola eccezione di Bonavigo, Pressana, Veronella.

Dal 1/1/2021, a seguito di specifiche convenzioni tra Comuni, i cittadini di Bonavigo possono utilizzare l'ecocentro di Minerbe, mentre i cittadini di Veronella possono servirsi dell'ecocentro di Zimella.

In tutti i Comuni è inoltre prevista la raccolta, a frequenza minima mensile, di rifiuti ingombranti su "chiamata" tramite prenotazione telefonica a numero verde.

NUMERO VERDE: 800114488

Ai cittadini sono garantite due ritiri annui con massimo 3 pezzi a ritiro. Tale servizio è esteso ai beni durevoli/RAEE con un tempo di ritiro su chiamata pari a 30 giorni lavorativi con un range fino a 45 giorni lavorativi. Non è previsto un corrispettivo minimo in capo all'utente.

Dalla metà del 2018, i rifiuti ingombranti sono avviati a smaltimento alla discarica autorizzata.

Presso gli ecocentri comunali è possibile conferire i RAEE, apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso sono conferite al Consorzio Nazionale di recupero Centro di Coordinamento RAEE.

È prevista la raccolta di tutte le tipologie e segnatamente:

- R1 Apparecchiature refrigeranti
- R2 Grandi bianchi (lavatrici – lavastoviglie)
- R3 TV e monitor
- R4 Apparecchiature elettroniche

R5 Sorgenti luminose

Servizio di ritiro ingombranti - Durevoli

Frequenza	3 ritiri al mese
Esposizione	A bordo strada
Tipologia rifiuto	Mobili, sedie, divani, materassi, reti, tapparelle, biciclette, finestre senza vetro, rifiuti di forte ingombro.
Note	La raccolta degli ingombranti (RAEE e BENI DUREVOLI) viene effettuata su prenotazione. Per prenotare chiamare il numero verde 800114488 negli orari di apertura dell'ufficio Relazioni con il pubblico entro il venerdì precedente la raccolta.

Servizio di ritiro ingombranti - RAEE

Frequenza	1 ritiro al mese
Esposizione	A bordo strada
Tipologia rifiuto	Pc e sue periferiche (monitor, tastiera, mouse); elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, frigoriferi); televisori, rifiuti radioelettrici in genere.
Note	La raccolta degli ingombranti (RAEE e BENI DUREVOLI) viene effettuata su prenotazione. Per prenotare chiamare il numero verde 800114488 negli orari di apertura dell'ufficio Relazioni con il pubblico entro il venerdì precedente la raccolta.

Raccolta della frazione umida

La frazione organica viene raccolta in tutti i Comuni 2 volte a settimana.

Per i Comuni di Legnago e Cerea è prevista una terza raccolta nei mesi estivi.

Il conferimento avviene entro cestello fornito a tutte le utenze e sostituito a semplice richiesta in caso di rotture o smarrimento.

Al fine di minimizzare i percorsi e di garantire la continuità dei servizi, il conferimento è avvenuto presso più impianti di prossimità.

La raccolta è svolta da singolo operatore, che effettua la raccolta ed il diretto conferimento all'impianto di trattamento, con vasche ribaltabili che in alcuni casi travasano in cassoni a tenuta giornalmente scaricati in impianto al fine di limitare i percorsi.

Frequenza	Due volte a settimana – Tre volte a settimana nei mesi estivi (comuni di Legnago e Cerea)
Esposizione	Conferimento in contenitori consegnati da SIVE S.r.l. tramite l'utilizzo di sacchi in mater-bi. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme e sacchetti in plastica) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Scarti da cucina; filtri di tè, fondi di caffè; scarti di frutta e verdura; piccole ossa e lische di pesce; avanzi di cibo, alimentari avariati; salviette di carta umide; fiori recisi, piante domestiche; cenere spenta in sacchi chiusi; escrementi di piccoli animali domestici; farina, frutta, gusci d'uovo; bucce, gusci, semi di frutta; conchiglie, cozze, etc...;

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Sede legale e amministrativa: Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR)

Tel. 0442/600515 Fax 0442/628619 e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

	pane vecchio, pasta; piantine e terriccio, piume; carbone, carbonella.
Note	I pannolini, gli assorbenti e rifiuti simili vanno conferiti assieme al secco nello stesso sacchetto. Possono essere conferiti anche nei giorni di raccolta dell'umido, ma vanno inseriti in quantità limitata nei sacchetti di plastica di colore rosa forniti gratuitamente da SIVE, ben chiusi e separati dall'organico (umido).

Raccolta della frazione verde

La raccolta della frazione verde viene effettuata con il metodo porta a porta in tutti i Comuni, con esclusione di Boschi Sant'Anna, Cologna Veneta, Roveredo di Gua' e Zimella dove i cittadini possono conferire la frazione verde presso l'ecocentro ed il Comune di Pressana dove il conferimento è possibile presso apposite casse ubicate sul territorio comunale.

Per la raccolta porta a porta il conferimento avviene utilizzando contenitori carrellati da 240 litri forniti a tutte le utenze e potendo esporre esternamente le sole fascine legate.

La frequenza del servizio è stabilita per ogni Comune, in genere settimanale per la maggior parte dell'anno, quindicinale ad inizio e fine stagione vegetativa e mensile nei mesi di gennaio, febbraio e dicembre.

In genere alle utenze con area verde di notevole estensione è stato fornito un secondo contenitore, e le eventuali eccedenze rispetto al volume dei due contenitori devono essere conferite a cura degli utenti all'ecocentro.

Ove presente l'ecocentro, i cittadini possono comunque conferire "verde e ramaglie", presso l'ecocentro comunale.

Al fine di minimizzare i percorsi e di garantire la continuità dei servizi, il conferimento avviene presso più impianti di prossimità.

La raccolta è svolta con autocompattatore con autista e raccoglitore in pedana, coadiuvato da uno o più operatori con vasca ribaltabile (costipatore), che travasano entro il compattatore.

Frequenza	Settimanale (Quindicinale nei mesi invernali)
Esposizione	VERDE deve essere conferito all'interno dell'apposito contenitore verde e le fascine legate (max. 10 e lung. max. 1,20 mt) a fianco del contenitore Non esporre sacchetti o altri contenitori.
Tipologia rifiuto	Piccole potature d'alberi, foglie e ramaglie sfalci d'erba, fogliame, fiori recisi bambù
Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Raccolta della carta - Raccolta del cartone

La Carta proveniente dalle utenze domestiche e non domestiche viene raccolta con il servizio porta a porta da tutte le utenze e presso gli ecocentri comunali ove presenti.

La raccolta porta a porta avviene con frequenza di quattordici giorni (alternata con gli imballaggi in plastica).

Il conferimento avviene entro scatole o sacchi di carta, metodo che comporta problemi di dispersione delle parti minute di carta, difficoltà di reperimento di idonei contenitori da parte degli utenti, criticità di movimentazione manuale dei carichi per il personale addetto alla raccolta.

Per il superamento di tali criticità alcuni Comuni si sono già espressi favorevolmente alla distribuzione alle utenze di idonei contenitori carrellati da 120 litri.

La carta raccolta è conferita al sistema CONAI che consente l'individuazione di non più di più piattaforme.

Gli impianti di riferimento sono situati nell'area di bacino territoriale.

La raccolta è svolta con autocompattatore con autista e raccoglitore in pedana, coadiuvato da uno o più operatori con vasca ribaltabile (costipatore), che travasano entro il compattatore.

La raccolta del cartone è svolta presso gli ecocentri, ad eccezione dei Comuni di Legnago e Cologna Veneta per i quali è prevista anche una raccolta settimanale presso le attività commerciali del centro e produttive delle zone industriali. Confermati gli impianti di conferimento della carta.

Frequenza	Quindicinale (ogni due settimane)
Esposizione	Conferimento dentro scatole o contenitori, in modo ordinato e piegato, in quantità domestiche. In caso di sacchi difformi il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Cartoni per bevande (TetraPak®) Cartoni per la pizza Cassette per frutta e verdura in cartone Giornali, riviste e libri Imballaggi in cartone/ cartoncino Sacchetti di carta Scatole in carta e cartone
Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Raccolta degli imballaggi in plastica e delle lattine

Per l'intero bacino servito, gli imballaggi in plastica, unitamente a lattine in alluminio e banda stagnata, sono raccolti porta a porta ogni quattordici giorni, in settimane alternate alla raccolta della carta.

Per il solo centro di Legnago è prevista la raccolta settimanale.

Ove presenti, è sempre possibile il conferimento di plastica e lattine presso gli Ecocentri comunali.

Il conferimento avviene entro sacchetti in plastica trasparenti, al cui reperimento provvede direttamente l'utente.

La plastica raccolta è sottoposta ad una preliminare pulizia e pressatura presso l'impianto del Consorzio Cerea, ottimamente ubicato in zona centrale rispetto i punti di raccolta, e gli imballaggi così ottenuti sono quindi avviati alla piattaforma COREPLA di riferimento.

La raccolta è svolta in ogni zona con uno o più autocompattatori con autista e raccoglitore in pedana, coadiuvato da uno o più operatori con vasca ribaltabile (costipatore), che travasano entro il compattatore.

Frequenza	Quindicinale (ogni due settimane)
Esposizione	Conferimento tramite sacchi trasparenti o che consentano di visualizzare il rifiuto conferito. In caso di sacchi difformi il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità. In caso di errato conferimento (in particolare rifiuto non conforme) il rifiuto non verrà raccolto e verrà applicato apposito adesivo di non conformità.
Tipologia rifiuto	Appendiabiti in plastica Blister Bombolette spray vuote (no T e/o F) Bottiglie in plastica Cassette per frutta e verdura in plastica Confezioni per alimenti Film e pellicole plastiche e/o in alluminio Flaconi/dispenser per alimenti e per l'igiene Lattine per bevande Piatti e bicchieri di plastica Pluriball Reti in plastica per frutta e verdura Sacchetti e buste in plastica Scatolame in alluminio, in latta o banda stagnata Tutti gli imballaggi indicati con le sigle PE, PP, PET, PS Vaschette e imballaggi in polistirolo Vaschette in alluminio Vasetti di yogurt Vasi di plastica per fiori
Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.

Raccolta del vetro

La raccolta del vetro è effettuata porta a porta a frequenza mensile in tutti i Comuni serviti con utilizzo di contenitori carrellati da 120 litri e, limitatamente alla zona centrale di Legnago, da n. 32 campane stradali (di capacità 2.500 litri) .

È inoltre possibile conferire gli imballaggi in vetro presso gli ecocentri comunali ove presenti.

La raccolta è svolta da singoli operatori con vasche (costipatore) di capienza 7 mc, che travasano entro cassoni di circa 15 mc, prelevati e portati ad impianto di recupero. Per le campane stradali lo svuotamento è previsto ogni due settimane, ridotte a 10 giorni nei mesi estivi.

L'impianto di recupero presso il quale si conferisce è sito nella stessa piattaforma di zona convenzionata COREVE.

Frequenza	Mensile – (eccetto centro di Legnago)
Esposizione	Il VETRO, senza residui di cibo o bevande, deve essere conferito sfuso nell'apposito contenitore blu ed esposto solo se riempito per almeno 1/3. Non utilizzare sacchetti, cassette e secchi
Tipologia rifiuto	Bottiglie e bicchieri di vetro Contenitori in vetro Vetri rotti Vasi e caraffe di vetro

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Sede legale e amministrativa: Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR)

Tel. 0442/600515 Fax 0442/628619 e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

Note	In caso di non conformità qualitativa e quantitativa il rifiuto non viene raccolto e viene applicato apposito adesivo.
------	--

Raccolta di legno e metallo

Legno e metallo vengono conferiti dai cittadini presso gli ecocentri comunali, in cassoni svuotati periodicamente, al loro riempimento.

Le raccolte sono convenzionate con Consorzio nazionale di recupero Rilegno.

Per il legno gli impianti di recupero sono molteplici e per lo più di prossimità.

Lo stesso vale per gli impianti di recupero dei metalli.

Altre raccolte presso gli ecocentri

Presso gli ecocentri comunali è in genere possibile conferire altre frazioni residuali, ma che comunque contribuiscono sia ad aumentare la raccolta differenziata che al conseguimento della maggior tutela ambientale.

Di particolare rilevanza la raccolta degli inerti da piccole lavorazioni domestiche, per la quale risultano autorizzati i seguenti ecocentri: Legnago (2 siti) - Cerea – Minerbe – Cologna Veneta – Zimella - Villa Bartolomea.

Gestione degli ex-RUP

Gli ex - Rifiuti Urbani Pericolosi possono essere conferiti dai cittadini negli appositi contenitori collocati nel territorio comunale o presso gli ecocentri.

Per i farmaci sono inoltre previste postazioni per conferimento presso le farmacie, mentre per le pile postazioni specifiche sono presenti presso le scuole.

La frequenza di raccolta è quindicinale per le postazioni di maggior utilizzo e mensile per le altre, garantendo comunque il recupero entro 48 ore qualora segnalato il riempimento.

Raccolta indumenti usati

In tutti i Comuni è attivata la raccolta di indumenti usati, affidata in convenzione a varie Cooperative sociali oppure ONLUS in possesso dei titoli abilitativi allo svolgimento del servizio.

I contenitori sono posizionati sul territorio e, in alcuni casi, presso gli ecocentri.

Raccolta pannolini

Sono state previste raccolte dedicate per utenze significative quali asili nido, case di riposo.

Raccolta di rifiuti abbandonati

S.I.V.E. provvede anche alla rimozione dei rifiuti abbandonati su strade o suolo pubblico.

Sono in generale effettuati tutti gli ordinari interventi dovuti ad occasionali modesti abbandoni, segnalati da cittadini o uffici o direttamente rilevati dal personale addetto e per i quali è previsto uno specifico servizio in grado di assicurare il recupero entro una settimana dalla segnalazione: questa attività si è fortemente intensificata negli ultimi anni.

Per quanto riguarda rimozioni su siti particolari, sono programmati gli interventi quadrimestrali per la pulizia delle aree di sosta della Strada Statale 434.

Per ogni altro intervento che si rendesse necessario per abbandoni di significative quantità di rifiuti, anche non di natura urbana quali eternit, rifiuti da demolizioni, guaina catramata ecc., S.I.V.E. si attiva per eseguire o far eseguire l'intervento.

Ecocentri comunali di raccolta

La gestione di tutti gli ecocentri comunali dei Comuni Soci è affidata a SIVE, che garantisce il servizio sia per la parte tecnico-amministrativa che per la sorveglianza affidata a cooperative sociali in possesso dei titoli abilitativi a tale servizio.

Complessivamente si tratta di n° 13 ecocentri, di cui nel seguito sono anche indicate le ore settimanali di apertura, in genere aumentate per la specifica apertura prevista per il conferimento di rifiuti inerti:

Comune	Numero ecocentri	Indirizzo	Apertura ore/settimanali
Albaredo d'Adige	1	Via Don Sasselli d'Era	12 + 3
Boschi Sant'Anna	1	Viale della Stazione	6
Cerea	3	Via Sangallo (Fontanelle) Via Magellano (Cherubine) Via Buonarroti (Asparetto)	45
Cologna Veneta	1	Via Roma (ex stazione FS)	15
Legnago	2	Via Olimpia (Casette) Via Piccinato (Porto)	40,5
Minerbe	1	Via dell'Artigianato	15
Roveredo di Guà	1	Via Possessione	10
Sanguinetto	1	Via Germania	7
Villa Bartolomea	1	Via dell'Ambiente	18
Zimella	1	Via Castellaro (Bonaldo)	20

Presso l'ecocentro di Minerbe possono conferire i cittadini di Bonavigo e presso l'ecocentro di Zimella possono conferire gli abitanti di Veronella.

Le aree sono attrezzate con contenitori per il conferimento di:

- rifiuti urbani ingombranti (materassi, divani, poltrone ecc.)
- carta e cartone;
- plastica (contenitori per liquidi, imballaggi, polistirolo da imballaggio);
- vetro anche in lastre, damigiane e contenitori di grandi dimensioni;
- materiali provenienti dallo sfalcio e dalla manutenzione del verde;
- ferro o altri metalli;
- legno di mobili o altro;
- RUP farmaci, pile, imballaggi T e/o F;
- cartucce esaurite e toner;
- tubi al neon;
- accumulatori al piombo (batterie d'auto e trattori)
- olio esausto di origine vegetale e animale (olio da frittura)
- olio esausto di origine minerale (olio di motori o da ingranaggi)
- beni durevoli:
- RAEE - rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (frigoriferi, congelatori, televisori, computer ed altri elettrodomestici fuori uso)
- vernici e solventi
- indumenti usati

Servizio integrazione lavorativa in convenzione con ulss9 - progetto povertà: Sive è una public utility 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 inclusione sociale, sostenibilità ambientale e responsabilità sociale. Si citano in questo paragrafo due esempi dell'impegno costante che l'azienda pone riguardo queste tematiche:

- 1) Il Servizio Integrazione Lavorativa promuove l'integrazione sociale e lavorativa di persone disabili e svantaggiate attraverso opportuni strumenti di mediazione, come previsto dalla Legge Regionale del Veneto n°16/2001 e della DRG dalla Regione Veneto n° 1128/08. Si rivolge a:
 - Persone Disabili con invalidità civile superiore al 45 %, iscrivibili nell'elenco del Servizio Collocamento Mirato previsto dall'art. 8 della Legge n° 68/99.
 - Persone in trattamento psichiatrico segnalate dalle strutture del Dipartimento di Salute Mentale Az. ULSS 9 Scaligera.
 - Persone con problemi di dipendenza (Tossicodipendenti e alcolisti) in carico e segnalati dalle strutture del Dipartimento delle Dipendenze Az. ULSS 9 Scaligera.Attualmente SIVE sta impiegando due figure in varie tipologie di incarichi e rimane aperta sempre a nuovi inserimenti che possano essere di supporto e sostegno a queste persone particolarmente svantaggiate;
- 2) Progetti formativi individuali ai sensi dell'allegato A alla DGR 1816 Regione Veneto del 7 novembre 2017 relativi a tirocini formativi per il reinserimento professionale di persone in stato di disoccupazione.

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

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da SIVE S.r.l. gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. SIVE S.r.l. utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi di segnalazione.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme (specie se 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 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 SIVE S.r.l. e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire a SIVE S.r.l. di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico.

SIVE S.r.l. 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 allo sportello

Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono prese in carico da SIVE S.r.l. a partire dal pomeriggio del giorno stesso. SIVE S.r.l. provvede al recupero delle mancate raccolte entro poche ore (massimo 48 - 72 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 SIVE S.r.l., ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, SIVE S.r.l. garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

Ogni ulteriore elemento è spiegato al successivo paragrafo "Disservizi".

Riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiedere a SIVE S.r.l. la riparazione o sostituzione delle stesse attrezzature presentando una richiesta:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800114488
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- tramite sportello fisico: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR).

A seguito della richiesta pervenuta da parte dell'Utente, il Gestore si impegna ad intervenire entro:

- 10 giorni dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino qualora non sia necessario alcun sopralluogo;
- 15 giorni lavorativi dalla richiesta di attivazione presentata dal Cittadino qualora sia necessario sopralluogo.

Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, ovvero nel Calendario della raccolta comunale, SIVE S.r.l. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

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

Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio

- senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare il disservizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde **800114488**
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- tramite sportello fisico: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR).

SIVE S.r.l. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

Pronto intervento

SIVE S.r.l. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

800 – 114 – 488

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile **dedicato alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

In caso di mancata prestazione l'Utente può presentare un reclamo scritto a SIVE S.r.l. relativo alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito web del Gestore (www.sivevr.it) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800-114-488
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- tramite sportello fisico: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR).

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto oppure lavaggio e spazzamento delle strade);
- codice Utente reperibile sul documento di pagamento;

- indirizzo e codice utenza reperibili sul documento di pagamento.

SIVE S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare a SIVE S.r.l. richieste scritte di informazioni inviandole tramite uno dei seguenti canali:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde 800-114-488
- all'indirizzo di posta scrivendo: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- tramite sportello fisico: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR).

SIVE S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

8. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

(in caso di deroga ai sensi dell'art. 2.4 della deliberazione ARERA n. 15/2022)

UFFICIO AL PUBBLICO

Per quanto concerne le attività di informazione/ricezione al pubblico sono attivi n° 3 Uffici al Pubblico, dove i cittadini residenti o domiciliati nei Comuni serviti possono presentare le denunce di Attivazione/Cessazione/Variation delle utenze domestiche e non domestiche, ovvero segnalare malfunzionamenti o disservizi che prontamente sono esaminati per l'adozione di eventuali azioni correttive ed infine ritirare i contenitori domiciliari da utilizzare per la raccolta differenziata.

Di seguito si riporta l'ubicazione degli Uffici al Pubblico e l'orario settimanale di apertura:

Comune	Indirizzo	Apertura ore/settimanali
Legnago	Via Modigliani 13	16,5
Cerea (prossima apertura)	Via XXV Aprile 52	3,5
Cologna Veneta	Via Groppeale, 1	6

Per la comunicazione con gli uffici sono disponibili:

N° Verde 800114488
Telefono e fax di ciascun ufficio
E-mail sive@sivevr.it
PEC sive@pec.sivevr.it

Con queste modalità SIVE S.r.l. 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 del servizio
- sistema di bollettazione
- caratteristiche dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cittadino/utente

SIVE S.r.l. 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.

Le principali attività assicurate dagli addetti dell'Ufficio al Pubblico sono:

- Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani;
- Distribuzione di contenitori e sacchetti;
- Attività di informazione ambientale;
- Accoglimento e verifica delle questioni contabili dell'utenza (solleciti, pagamenti, rimborsi);
- Gestione pratiche di revisione documenti di pagamento;
- 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.

SIVE S.r.l. 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 e il sito web.

Per l'erogazione del servizio SIVE S.r.l. si avvale di collaboratori qualificati, adeguatamente formati e costantemente aggiornati. 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 dei contenitori;
- gestire le prenotazioni degli appuntamenti.

GESTIONE DEL TRIBUTO – TARI

In caso di deroga di cui all'art. 2.4 della deliberazione ARERA 15/2022/R/rif l'attività svolta è relativa a:

- aggiornamento banche dati delle utenze, anche a mezzo collegamento a banche dati nelle disponibilità delle Amministrazioni Comunali;
- rilevamento dei pagamenti, disposti direttamente a favore delle Amministrazioni attese la natura tributaria deliberata per la TARI;
- emissione di avvisi di pagamento, solleciti bonari, messa in mora;
- emissione di avvisi di accertamenti per mancata iscrizione e/o mancato pagamento
- rilevamento dei pagamenti;

- ogni altra attività in genere funzionale all'esecuzione del servizio, compresa la difesa in giudizio avverso eventuali impugnative del tributo.

MODALITÀ PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata al Comune o facente funzioni entro novanta (90) giorni solari alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta *Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)*
- e-mail sive@sivevr.it
- sportello fisico *Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (<https://sivevr.it/default.asp?p=commod&comid=6>) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta di attivazione del servizio produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente/Cittadino. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando **Codice Utente** e **Codice Utenza** assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa

Il Comune per tramite di SIVE S.r.l. si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Comune o facente funzioni entro novanta (90) giorni solari alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (<https://www.sivevr.it/default.asp?p=commod&comid=1>) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A richiesta di variazione o cessazione del servizio ricevuta, il Comune per tramite di SIVE S.r.l. trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa del servizio, la variazione o la cessazione del servizio. Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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 stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni.

CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire in toto in parte al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21 e ai fini dell'esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, presentare al Comune per tramite di SIVE S.r.l. - entro il 31 marzo di ciascun anno la documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente inviandola all'indirizzo sive@pec.sivevr.it.

La documentazione deve contenere le seguenti informazioni:

- a) dati identificativi dell'Utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA Codice utente;
- b) recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Utente;
- c) dati identificativi dell'Utenza: Codice Utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune per tramite di SIVE S.r.l. comunica l'esito della verifica all'Utente.

Eventuali richieste di variazione o cessazione di conferimento al di fuori del servizio pubblico devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti relativi a tale comunicazione decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa.

COME SI CALCOLA LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

La **TARI** si calcola tenendo conto di due elementi fondamentali:

- la **quota fissa**;
- la **quota variabile**.

Le regole specifiche vengono determinate dagli enti locali che stabiliscono la tariffa dovuta per ciascun tipo di utenza così come le agevolazioni applicate.

Le indicazioni territoriali devono rientrare in ogni caso nella cornice definita dall'**ARERA**.

Per sapere **come si calcola la TARI** è importante stabilire qual è la base imponibile della tassa sui rifiuti, data dalla superficie calpestabile dell'immobile compresi muri interni, pilastri e muri perimetrali.

Scendiamo quindi nel dettaglio soffermandoci sulle **regole per calcolare** l'importo dovuto.

Calcolo TARI: come fare

Per le **Utenze Domestiche** la TARI si calcola tenuto conto di due componenti: una quota fissa e una quota variabile.

Gli elementi utili per il **calcolo TARI** sono i seguenti:

- superficie in metri quadri e dati catastali, se disponibili;

- periodo di riferimento;
- nucleo familiare;
- quota fissa;
- quota variabile;
- quota provinciale 5 per cento.

La **quota fissa (TF)** si calcola moltiplicando i metri quadrati dell'unità immobiliare per una quota predeterminata di anno in anno dell'ente locale che si differenzia sulla base del numero di componenti dell'utenza (CALCOLO = mq X quota predeterminata).

La **quota variabile (TV)** è predeterminata e si basa sul numero di componenti dell'utenza.

Avremo quindi:

$$\text{TARI} = (\text{TF} + \text{TV}) \times 5\%$$

Esempio: utenza da 3 persone con 100mq (tariffe esemplificative)

Abbiamo per quell'utenza una quota predeterminata di € 0,50

Avremo quindi: **TF = 100mq x € 0,50 = € 50,00**

Allo stesso tempo abbiamo che per un'utenza di 3 persone **TV = € 150,00**

Possiamo ora calcolare la **TARI: (€ 50,00 + € 150,00) x 5% = € 210,00**

Per le **Utenze non Domestiche** la TARI si calcola tenuto conto di due componenti: una quota fissa e una quota variabile e entrambe si basano su una quota predeterminata di anno in anno dell'ente locale.

Gli elementi utili per il **calcolo TARI** sono i seguenti:

- superficie in metri quadri e dati catastali, se disponibili;
- periodo di riferimento;
- quota fissa;
- quota variabile;
- quota provinciale 5 per cento.

La formula rimane quella delle utenze domestiche: **TARI = (TF + TV) x 5%**

Esempio: magazzino da 1000mq (tariffe esemplificative)

Abbiamo per quell'utenza una TF predeterminata di € 0,200

Avremo quindi: **TF = 1000mq x € 0,200 = € 200,00**

Abbiamo per quell'utenza una TV predeterminata di € 0,500

Avremo quindi: **TF = 1000mq x € 0,500 = € 500,00**

Possiamo ora calcolare la **TARI: (€ 200,00 + € 500,00) x 5% = € 735,00**

Vi sono poi specifiche previste dal regolamento comunale dei rifiuti che si può scaricare al link <https://www.sivevr.it/default.asp?p=comuni> selezionando il comune di riferimento.

PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il documento di riscossione viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno con la possibilità di pagare in un'unica soluzione o attraverso due (2) rate di pagamento a scadenza semestrale. Al documento di riscossione vengono dunque allegati sia il bollettino per il pagamento in un'unica soluzione sia i bollettini per la rateizzazione del pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento dell'intero importo indicato nel documento di riscossione oppure della prima rata è fissato in 15 giorni solari decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione stesso.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'Utente.

L'Utente può pagare la TARI preferibilmente mediante modello di pagamento unificato (modello F24). Possono essere previste anche forme alternative di versamento compatibili con le norme di legge. Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte successivamente.

RIDUZIONI E/O ESENZIONI TARIFFARIE

Si rimanda agli articoli di riferimento del REGOLAMENTO COMUNALE PER LA DISCIPLINA DELLA TASSA SUI RIFIUTI scaricabile al link <https://www.sivevr.it/default.asp?p=comuni> selezionando il Comune di interesse.

RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Il Comune per mezzo di SIVE S.r.l. garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) ad ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati dal Comune secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente;
- c) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'Utente può presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, presentando esplicita richiesta allo sportello dedicato all'utenza previo appuntamento.

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune per mezzo di SIVE S.r.l., trasmetterà al Richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cento (100) euro.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate:

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

COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune per mezzo di SIVE S.r.l. una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (<https://sivevr.it/default.asp?p=commod&comid=6>) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune per mezzo di SIVE S.r.l. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- al numero di fax: 0442628619

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- codice Utente rinvenibile sul documento di pagamento;
- indirizzo e codice utenza rinvenibile sul documento di pagamento;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste il Comune per mezzo di SIVE S.r.l. si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso;

Gli eventuali importi dovuti verranno riaddebitati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite 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 l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

COME PRESENTARE UN RECLAMO

L'Utente/Cittadino può presentare al Comune per mezzo di SIVE S.r.l. un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore (*riportare link specifico al sito*) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune per mezzo di SIVE S.r.l. tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: *Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)*
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- al numero di fax: 0442628619

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo ovvero la gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
- codice Utente rinvenibile sul documento di pagamento;

SERVIZI INTERCOMUNALI VERONAPIANURA S.r.l.

Sede legale e amministrativa: Via Modigliani, 13 - 37045 Legnago (VR)

Tel. 0442/600515 Fax 0442/628619 e-mail: sive@sivevr.it Posta Certificata: sive@pec.sivevr.it www.sivevr.it

C.F. e P.IVA 03550380236 Capitale Sociale: Euro 144.431,00 i.v. R.E.A. VR 0345548

- indirizzo e codice utenza rinvenibile sul documento di pagamento.

Il Comune per mezzo di SIVE S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

COME PRESENTARE UNA RICHIESTA SCRITTA DI INFORMAZIONI

L'Utente/Cittadino può presentare al Comune per mezzo di SIVE S.r.l. una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Gestore tramite uno dei seguenti canali:

- all'indirizzo postale: *Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR)*
- all'indirizzo di posta elettronica: sive@sivevr.it
- al numero di fax: 0442628619

Il Comune per mezzo di SIVE S.r.l. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

ATTIVITA' INFORMATIVE E FORMATIVE

Le attività informative sono svolte principalmente attraverso il sito istituzionale, anche con collegamenti ai siti dei Comuni soci, nel quale sono disponibili:

- Calendari della raccolta differenziata
- Orari di apertura di Uffici ed ecocentri
- Regolamenti comunali per la gestione del tributo
- Regolamenti comunali per la gestione dei rifiuti urbani
- Carta dei Servizi
- Modulistica per denuncia di apertura-chiusura-variazione utenze TARI

Ogni anno a fine dicembre è recapitato ad ogni utenza il calendario cartaceo della raccolta differenziata.

Assieme al calendario è disponibile online uno specifico opuscolo con le istruzioni per la corretta differenziazione dei vari rifiuti domestici: tutte le informazioni sono esposte in cinque lingue. È possibile la consultazione mediante QR-Code presente sul calendario.

Eventuali significative variazioni, anche temporanee, delle modalità di raccolta sono segnalate in genere tramite avvisi consegnati porta a porta anche se le variazioni interessano zone limitate di un Comune.

Tra le azioni formative da molti anni può essere prevista l'effettuazione di seminari per gli alunni della scuola primaria, focalizzati sulle azioni volte alla riduzione della produzione dei rifiuti.

9. TRASPARENZA

Il sito internet della società è www.sivevr.it ed è conforme a quanto previsto dalla deliberazione ARERA n. 444/R/rif del 31 ottobre 2019.

Sul sito è presente la sezione "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" consultabile direttamente dalla homepage e dotata delle informazioni richieste in merito a:

- Disposizioni generali
- Organizzazione
- Consulenti e collaboratori
- Personale
- Selezione del personale
- Performance

- Enti controllati
- Attività e procedimenti
- Provvedimenti
- Bandi di gara e contratti
- Sovvenzioni, contributi, sussidi e vantaggi economici
- Bilanci
- Beni immobili e gestione patrimonio
- Controlli e rilievi sull'amministrazione
- Servizi erogati
- Pagamenti dell'amministrazione
- Opere pubbliche
- Pianificazione e governo del territorio
- Informazioni ambientali
- Altri contenuti

Nella sezione "Disposizioni generali" è presente la pagina "Programma per l'integrità e la trasparenza (link: https://www.sivevr.it/default.asp?p=prevenzione_della_corruzione).

Sul sito internet della società sono presenti queste informazioni:

- a. ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b. recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c. modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d. calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e. informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f. istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g. Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h. percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i. calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j. regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle

- imposte applicabili;
- k. informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
 - l. estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
 - m. regolamento TARI;
 - n. modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
 - o. scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
 - p. informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
 - q. procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
 - r. indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
 - s. eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
 - t. i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
 - u. il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
 - v. gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
 - w. la tariffa media applicata alle utenze del servizio integrato di gestione dei rifiuti;
 - x. modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
 - y. modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

È possibile scaricare i testi integrati definiti da ARERA al link:

https://www.arera.it/it/operatori/rif_testintegrati.htm

10. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

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



Obblighi di SERVIZIO



Obblighi di PERFORMANCE



Obblighi di PUBBLICAZIONE



Obblighi di COMUNICAZIONE

- **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:** SIVE S.r.l. 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, SIVE S.r.l. 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:** SIVE S.r.l. si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione

Sulla base dello schema regolatorio individuato, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, i seguenti contenuti:

- gli obblighi di servizio;
- gli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- gli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC Consiglio di Bacino Verona SUD (Ente territorialmente competente).

Pertanto, a seconda dello schema regolatorio prescelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, di seguito sono esplicitati gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 di seguito riportata, con annessa spiegazione della modalità di fruizione e il previsto livello generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui alla Tabella 1 riportata in calce.

SIVE S.r.l. è inserita nello SCHEMA I definito "di base".

Gli altri schemi sono:

- SCHEMA II (qualità contrattuale)
- SCHEMA III (qualità tecnica)
- SCHEMA IV (qualità contrattuale e tecnica).

Adempimenti entro il 31.12.2022 – schema I (di appartenenza a partire dal 01.01.2023)

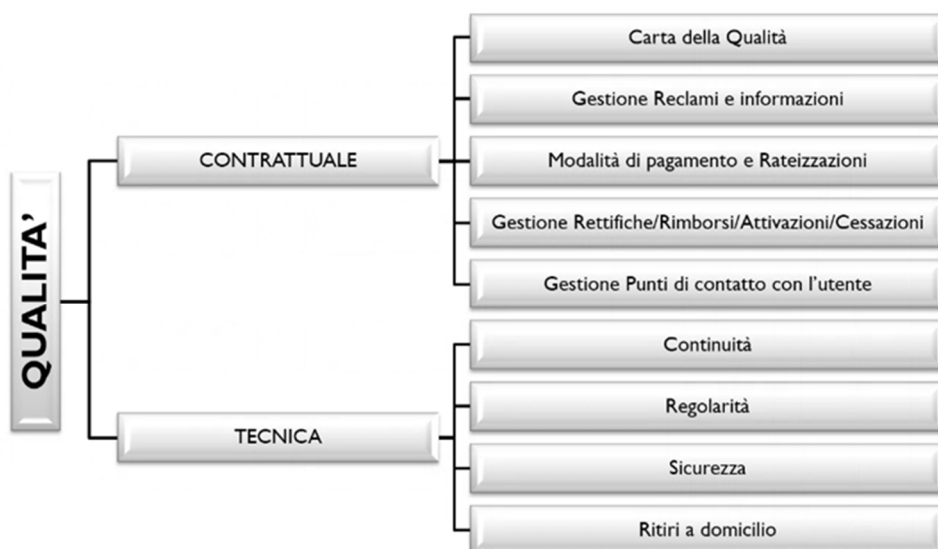
Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) prevede l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati 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 come di seguito specificato dal punto di vista schematico (primo grafico) e concettuale secondo grafico):

		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



SCHEMA DI APPARTENENZA SIVE S.r.l. ALLA DATA DI REDAZIONE DELLA PRESENTE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO (SCHEMA I)				
SCHEMA				
INTERVENTO	I	II	III	IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 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>. 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. Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;	SI	SI	SI	SI

d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza; e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00. 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. 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.			
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 7 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: a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.	SI	SI	SI

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.			
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio di cui all'Articolo 8 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. INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.	n.a.	80%	70%
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 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. Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. 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	n.a.	80%	70%

gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al Titolo XI del TQRIF. <i>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.</i>			
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 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>. 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. Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori: a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali,	SI	SI	SI

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.			
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 11 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: 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. 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. 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 dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i	SI	SI	SI

loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. 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.			
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</i>	n.a.	80%	70%
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13 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. 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.	SI	SI	SI
Tempo di risposta motivata ai reclami scritti di cui all'Articolo 14 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta	n.a.	80%	70%

(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. La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</i>			
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 15 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. La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi.</i>	n.a.	80%	70%
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16 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. La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.	n.a.	80%	70%

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 17 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: a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 18	SI	SI	SI

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:

- 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.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma:

- 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.

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:

- 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.

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.			
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 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>. 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. 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.	n.a	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 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	n.a	SI	SI

a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.			
Tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21 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. 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: a) hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzo ad un operatore da parte dei sistemi automatici; b) pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso. 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. Per i gestori che dispongono di più numeri telefonici per il servizio telefonico, l'indicatore deve essere calcolato in	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione

maniera aggregata con riferimento a tutti i numeri telefonici destinati in tutto o in parte agli utenti. 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.			
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 22 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: a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse; b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore; c) descrizione delle corrette modalità di conferimento; d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; 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; f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera; g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) Termine per il pagamento di cui all'Articolo 23	SI	SI	SI

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. 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. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.			
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI di cui all'Articolo 24 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. 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.	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva di cui all'Articolo 25 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.	SI	SI	SI

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: 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. È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente. 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.			
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) Periodicità di riscossione di cui all'Articolo 26 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. 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	SI	SI	SI

facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore dovrà allegare i relativi bollettini al documento di riscossione. Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore 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.			
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) Modalità per la rateizzazione dei pagamenti di cui all'Articolo 27 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: a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.	SI	SI	SI

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. 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. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate: a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea; b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato. 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.			
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28 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: a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;	n.a.	80%	70%

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. 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. 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi.</i>			
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 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 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)	SI	SI	SI

pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti. 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. 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: a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2; b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale. 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.			
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 30 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via <i>email</i>, telefonicamente, ovvero	SI	SI	SI

presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori: 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; b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.			
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata di cui all'Articolo 31 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. 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi.</i>	n.a.	80%	70%
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32: Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione 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,	SI	SI	SI

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. 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.			
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi di cui all'Articolo 33 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. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. <i>INDICI DI MISURAZIONE:</i> <i>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo.</i> <i>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo.</i>	n.a.	80%	70%
Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 34 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.	n.a.	80%	70%

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo. <i>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.</i> <i>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo.</i>			
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccoltastradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.	SI	SI	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 Il gestore della raccolta e trasporto predispone 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	SI	SI	SI

ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.			
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, 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. Il Piano di cui al precedente comma, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi: 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
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.

Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* 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:

- 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.

Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:

- 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, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

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.

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 39 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Puntualità del servizio di raccolta e trasporto.</i>	n.a.	n.a.	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 40 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti.</i>	n.a.	n.a.	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 41 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Durata delle interruzioni del</i>	n.a.	n.a.	n.a.

<i>servizio diraccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24)ore.</i>			
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento elavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1 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.	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento elavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 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: a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri; b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte	n.a.	n.a.	n.a.

come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali. Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a: 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; b) cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore; c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate. Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.			
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 46 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.</i>	n.a.	n.a.	80%
	n.a.	n.a.	n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 47 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. <i>INDICE DI MISURAZIONE: Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, non superiore a ventiquattro (24) ore.</i>			
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve: 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; b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. 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	SI	SI	SI

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.			
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento di cui all'Articolo 49 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. Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione: a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie; b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo; c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità. 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.	n.a.	70%	80%

Alla luce degli approfondimenti svolti in relazione all'attuale organizzazione aziendale, i servizi offerti da SIVE S.r.l. soddisfano standard appartenenti a livelli qualitativi previsti per lo Schema regolatorio I.

Per le richieste di intervento di cui al comma 49.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro 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.

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

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 SIVE S.r.l. si è determinato il livello di qualità contrattuale e tecnica di partenza alla data del 01.01.2023 nello Schema Regolatorio I per l'ambito tariffario di riferimento.

È uno schema di base che però comporta obblighi di servizio e di conseguenza impegni significativi. Tuttavia, non sono previsti standard generali di qualità.

Per conoscenza si riportano a seguire gli indicatori standard specifici di qualità tecnica e contrattuale.

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.



SIVE

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.

ALLEGATO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
Indicatore: Tempistiche per l'adempimento

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

Per semplicità, 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”**.

ADEMPIMENTO	Indicatore tempistiche per l'adempimento
Tempo di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 6	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

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 per massimo 2 raccolte annue fino ad un massimo di 3 pezzi (in valutazione)
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
	Non superiori a 24 ore

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 41	
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.
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

11.PRIVACY

L'informativa sul trattamento dei dati personali è rinvenibile al seguente link:
<https://www.sivevr.it/default.asp?p=contatti> .

12.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, nonostante sia 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.)

13.VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

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 Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet di SIVE S.r.l. all'indirizzo <https://www.sivevr.it/default.asp> , nella sezione ARERA Nonché presso gli uffici comunali siti in Via Modigliani n. 13 – Legnago (VR).