

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Gestione Ambiente S.c.a.r.l./S.E.S.A. S.P.A.

ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

**AMBITO TARIFFARIO:
COMUNE DI AGNA**

Approvata con Delibera n.

Condivisa con le Associazioni dei Consumatori:

.....

Sommario

1	Premessa	3
1.1	Riferimenti normativi	3
1.2	Ambito di applicazione	4
1.3	Validità	5
1.4	Presentazione dei Gestori.....	5
2	Principi Fondamentali	7
3	Certificazioni	10
4	Standard di qualità del servizio	10
5	Servizi erogati dai Gestori	11
6	Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF	16
7	Obblighi di servizio	17
7.1	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	21
7.2	Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....	22
7.3	Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche.....	22
7.4	Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati 23	
7.5	Servizio Telefonico	24
7.6	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	24
7.7	Servizi di ritiro su chiamata	25
7.8	Interventi per disservizi	26
8	Approvazione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	26
9	Pubblicazione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	27
10	Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente	27
	ALLEGATO I: Ente Gestore di riferimento per ciascun servizio della gestione integrata dei rifiuti urbani per ogni ambito di affidamento	28
	ALLEGATO II: Tabella livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	29

1 Premessa

La Carta dei servizi, introdotta con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 rubricata "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", rappresenta il documento volto alla tutela dei diritti dei consumatori, con il quale ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza.

Con Deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/Rif., l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) – in forza dell'art. 1, co. 527 della L. 205/2017 – ha approvato il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) che, all'art. 5, obbliga l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per ciascuna gestione.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, approvata dall'Ente Territorialmente Competente (ETC), è applicata dal Gestore per il servizio erogato nel territorio di competenza, in adempimento alla normativa vigente con validità a decorrere dal 01/01/2023.

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani enuncia gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati dall'Ente Gestore e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra Utenti e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Precisamente, la Carta dei servizi:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione, di informazione e le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Inoltre:

- 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 relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità per lo schema regolatorio di riferimento, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente (ETC).

1.1 Riferimenti normativi

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalle seguenti fonti normative:

- 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.
- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.
- 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 le 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”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif. sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.2 Ambito di applicazione

La Carta della qualità è applicata dal Gestore integrato del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Poiché le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di riferimento sono gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano, ai sensi dell’articolo 2.2 dell’Allegato A della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif.:

- a) al Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani [S.E.S.A. S.P.A.](#), ovvero il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei RU complessivamente inteso;
- b) al Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti [Gestione Ambiente S.c.ar.l.](#), per le prestazioni inerenti all’attivazione, variazione o cessazione del servizio (Titolo II TQRIF), ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Titolo III TQRIF), ai punti di contatto con l’utente (Titolo IV TQRIF), alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V TQRIF);
- c) al Gestore della raccolta e trasporto e al Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade [S.E.S.A. S.P.A.](#), con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata (Titolo VI TQRIF), agli interventi per disservizi e

per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Titolo VII TQRIF), alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio (Titolo VIII e Titolo IX TQRIF), e alla sicurezza del servizio (Titolo X TQRIF).

Per la presentazione dei Gestori di rinvia al successivo art. 1.4.

Per lo schema delle gestioni per i singoli ambiti tariffari si rinvia all'Allegato I.

1.3 Validità

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha validità a decorrere dal 01/01/2023 e per tutta la durata del contratto di servizio. Il documento sarà oggetto di aggiornamento in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, nonché all'adozione di standard migliorativi, ovvero a nuova disciplina regolatoria dettata dall'ARERA.

Eventuali aggiornamenti o revisione dei contenuti che importino modifiche sostanziali della Carta relativamente ai servizi erogati, saranno adeguatamente pubblicizzate, previa intesa con le associazioni dei consumatori, entro un tempo massimo di 30 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità del servizio erogato.

La Carta approvata dall'Ente Territorialmente Competente (ETC) è disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet dei Gestori:

- www.gestioneambientescarl.it,
- www.sesaeste.it

1.4 Presentazione dei Gestori

S.E.S.A. S.P.A.

La società S.E.S.A. S.P.A. è Gestore del servizio di igiene urbana e relativa tariffa in forza del Contratto di concessione per la gestione dei servizi di igiene urbana e relativa tariffa integrata ambientale dei Comuni convenzionati con il Consorzio Bacino Padova 3 e 4 sottoscritto in data 23/07/2010 (registrato il 04/08/2010), per i seguenti Comuni dell'ambito territoriale di competenza: *Cartura, Este, Lozzo Atestino, Piove di Sacco, Polverara, Pontelongo (con decorrenza dal 01/01/2020), Pozzonovo, Stanghella.*

La società S.E.S.A. S.P.A. è altresì Gestore del servizio di raccolta e trasporto, nonché Gestore del servizio di spazzamento e lavaggio della strade per i restanti comuni dell'ambito territoriale della Concessione: *Agna, Anguillara Veneta, Arquà Petrarca, Arre, Arzergrande, Bagnoli di Sopra, Baone, Battaglia Terme, Boara Pisani, Borgo Veneto, Bovolenta, Brugine, Candiana, Carceri, Casale di Scodosia, Castelbaldo, Cinto Euganeo, Codevigo, Conselve, Correzzola, Due Carrare, Granze, Legnaro, Maserà di Padova, Masi, Megliadino S. Vitale, Merlara, Monselice, Montagnana, Ospedaletto Euganeo, Pernumia, Piacenza d'Adige, Ponso, Pontelongo, San Pietro Viminario, Sant'Angelo di Piove di Sacco, Sant'Elena, Solesino, Terrassa Padovana, Tribano, Urbana, Vighizzolo d'Este, Villa Estense.*

Quale Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i servizi affidati sono i seguenti:

- servizi operativi di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, prevalentemente con il sistema “porta a porta”, compreso l’avvio a trattamento dei rifiuti raccolti;
- Gestione del prelievo diretto alle utenze domestiche e non domestiche sotto forma di corrispettivo e/o di tributo, secondo quanto disposto dai regolamenti comunali vigenti, inclusa la riscossione ordinaria coattiva ed accertamenti;
- Gestione degli sportelli all’utenza tecnico amministrativi sia accentrati che decentrati e telefonici;
- Servizi accessori o di igiene urbana quali gestione di ecocentri, spazzamenti, ecc.;
- Servizi integrativi di raccolta e trasporto e costi di trattamento di rifiuti speciali anche pericolosi;
- Servizi di educazione e promozione ambientale per le scuole ed a favore degli utenti;
- Bonifica di Materiali Contendenti Amianto, incluse operazioni di “microraccolta”, ai sensi della DGR Veneto n. 1690/2002;
- Altri servizi minori.

GESTIONE AMBIENTE S.C.A.R.L.

Gestione Ambiente S.c.a.r.l. nasce nel 2017 come società consortile operante per conto e nell’esclusivo interesse dei soci con esclusione di ogni fine di lucro. Effettua le attività richieste nell’esecuzione dell’affidamento conferito all’Associazione Temporanea d’Impresa di tipo verticale, costituitasi a seguito di novazione tra i soci S.E.S.A. S.P.A. (mandataria), DE VIZIA S.P.A. (mandante) e ABACO S.P.A. (mandante) ed aventi ad oggetto la concessione della gestione dei servizi comunali di igiene urbana e relativa tariffa integrata ambientale dei comuni convenzionati con i Consorzi ex Bacino Padova 3 e Bacino Padova 4, attualmente avente come parte affidante il Consorzio Padova Sud. Precisamente, la consortile subentra nella esecuzione della concessione relativamente all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per i seguenti Comuni nell’ambito dei contratti di concessione: *Agna, Anguillara Veneta, Arquà Petrarca, Arre, Arzergrande, Bagnoli di Sopra, Baone, Battaglia Terme, Boara Pisani, Borgo Veneto, Bovolenta, Brugine, Candiana, Carceri, Casale di Scodosia, Castelbaldo, Cinto Euganeo, Codevigo, Conselve, Correzzola, Due Carrare, Granze, Legnaro, Maserà di Padova, Masi, Megliadino S. Vitale, Merlara, Monselice, Montagnana, Ospedaletto Euganeo, Pernumia, Piacenza d’Adige, Ponso, San Pietro Viminario, Sant’Angelo di Piove di Sacco, Sant’Elena, Solesino, Terrassa Padovana, Tribano, Urbana, Vighizzolo d’Este, Villa Estense.*

Le attività di gestione della tariffa e rapporto con gli utenti comprendono le seguenti operazioni:

- attività di bollettazione (elaborazione, stampa, spedizione ed invio fatture);
- servizi di gestione e coordinamento operativo generale di rapporto con il soggetto pubblico concedente laddove espletabili direttamente;
- gestione e coordinamento operativo generale di rapporto con l’utenza, inclusa la predisposizione annuale dei Piani Economici Finanziari per ciascun Comune incluso nella di gara.
- gestione del rapporto con l’utenza (inclusa la gestione dei reclami), mediante sportelli dedicati e call center;
- gestione banche dati degli utenti;
- promozione campagne ambientali;
- accertamento e riscossione ordinaria sia sotto forma di Tassa che di Tariffa o di Tributo.

Nel presente documento, pertanto, la qualifica di Gestore designa sia S.E.S.A. S.P.A., tanto per la gestione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, quanto per la gestione delle sole attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade; sia Gestione Ambiente S.c.a.r.l., per il servizio di gestione della tariffa e

del rapporto con l'utenza con riferimento alle gestioni dell'ambito territoriale della Concessione non coperte dal servizio integrato.

Nell'Allegato I si individua, per ciascun territorio comunale dell'ambito di affidamento, il Gestore di riferimento per i singoli servizi facenti parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

2 Principi Fondamentali

La gestione del servizio di igiene urbana si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, raccolta e trasporto dei rifiuti e nelle attività di pulizia e lavaggio delle strade. I Gestori nell'espletamento delle proprie attività si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi e garantiscono l'accesso ai servizi pubblici e alle informazioni a tutti i fruitori. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di genere, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. I Gestori, inoltre, garantiscono la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche morfologiche. I Gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. A tale scopo i Gestori, per quanto di propria competenza, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Rispetto delle normative

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla legislazione vigente.

I Gestori garantiscono la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Continuità

I Gestori si impegnano a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e senza interruzioni. In caso di sospensione, riduzione o interruzione del servizio, i Gestori adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo necessario i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio per cause di forza maggiore e non imputabile al/ai gestore/i sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi, così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

In caso di interruzioni imputabili ai gestori, la comunicazione agli utenti avverrà anticipatamente in modo da permettere a questi ultimi di esserne informati.

Partecipazione

I Gestori garantiscono la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e al costante miglioramento dello stesso.

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei consumatori, ha il diritto di richiedere ai gestori tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio secondo le modalità definite nella Carta della Qualità del servizio.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive secondo le modalità previste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. Il personale addetto al rapporto con l'utenza utilizza una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure ed evitare disagi all'utente.

Tutte le procedure, i documenti ed i punti di contatto con l'utenza sono conformi alle disposizioni normative ed in particolare a quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e specificato nella presente Carta della Qualità del servizio.

Cortesia

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto a mantenere un rapporto di rispetto e cortesia, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, cercando di agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

I Gestori garantiscono procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

Efficienza ed efficacia

I Gestori erogano il servizio in modo da garantire i maggiori livelli di efficacia ed efficienza delle prestazioni a tutela dell'utenza e della qualità ambientale perseguendo il continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità, secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica ed i contenuti della Carta della Qualità del servizio.

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute

I Gestori, in un'ottica di miglioramento dei servizi erogati, garantiscono l'attuazione di un sistema che assicuri:

- la conformità alle norme di settore per lo svolgimento dei servizi e di ogni attività;
- il rispetto dell'ambiente mediante l'adozione di pratiche volte a minimizzare gli impatti delle attività svolte attraverso l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, al controllo delle emissioni e dispersioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua con particolare attenzione al trattamento dei rifiuti e la valorizzazione dei materiali riciclabili;
- la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nei limiti delle proprie competenze;

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia (Regolamento UE n. 2016/679 – Regolamento generale sulla protezione dei dati "GDPR").

Per maggiori informazioni e approfondimenti si rimanda alla sezione "Privacy" del sito Web dei Gestori.

Accessibilità alle informazioni e trasparenza

I Gestori predispongono e aggiornano un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, recante i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/Rif. (TITR) e s.m.i., organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, i Gestori utilizzano i seguenti strumenti:

Sito internet di S.E.S.A. S.P.A.: www.sesaeste.it

Sito internet di Gestione Ambiente S.c.a.r.l.: www.gestioneambientescarl.it

3 Certificazioni

L'Azienda S.E.S.A. S.P.A. opera con costante orientamento all'eccellenza del servizio, centralità del cliente e sostenibilità. Questa attitudine è testimoniata anche dall'implementazione e dal continuo miglioramento del Sistema di Gestione Integrato e delle certificazioni ottenute in base agli standard internazionali:

- per la qualità (ISO 9001);
- Per l'ambiente (ISO 14001);
- Per la salute e la sicurezza (ISO 45001);
- CERTIFICAZIONE DELLA TRACCIABILITÀ E DELLA SOSTENIBILITÀ DEL BIOMETANO;
- REGISTRAZIONE EMAS;
- MARCHIO DI QUALITÀ CIC;
- QUALIFICAZIONE ESECUZIONE LAVORI PUBBLICI – SOA.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia per i clienti dell'attendibilità dei dati forniti e della volontà aziendale di miglioramento continuo.

Tutte le certificazioni possono essere scaricate tramite il link www.sesaeste.it/certificazioni/

4 Standard di qualità del servizio

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come normale attività svolta dai Gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Si precisa che gli standard qualitativi che i Gestori si impegnano a rispettare, di seguito illustrati, devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi e adempimenti a carico dell'Utente.

Sono, pertanto, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei Gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile quali:

- 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, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili ai Gestori.

5 Servizi erogati dai Gestori

I servizi erogati dai Gestori riguardano il complesso delle attività inerenti l'intero ciclo di gestione dei rifiuti, tra le quali:

- **Attività di gestione e coordinamento operativo generale di rapporto con il soggetto pubblico concedente:** in accordo con ciascuna amministrazione comunale, e sulla base delle singole esigenze legate alla specificità del territorio e dell'utenza cittadina, domestica e non, sono individuate le modalità di effettuazione e di frequenza dei servizi erogati con riferimento ad un determinato periodo, in genere l'anno.

La comunicazione agli utenti del contratto di servizio viene effettuata tramite distribuzione gratuita del calendario – Ecocalendario – contenente le informazioni sulle corrette modalità del conferimento dei rifiuti per la raccolta porta a porta, la frequenza di raccolta per ciascuna frazione e i servizi offerti (programmati e a richiesta), illustrate in modo chiaro ed intuitivo.

I colori del calendario seguono quelli della Norma Europea UNI 11686 "Waste Visual Elements", avente lo scopo di uniformare il riconoscimento delle frazioni di rifiuto differenziato ed identificare facilmente i contenitori in tutto il territorio europeo.



- L'Ecocalendario è inoltre disponibile presso gli uffici comunali (sino ad esaurimento copie), ovvero scaricabile nell'apposita sezione del sito internet del Gestore, selezionando la pagina dedicata al Comune
- **Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani porta a porta:** la frazione viene raccolta dall'utente nella proprietà privata, secondo le modalità prescritte per ciascuna tipologia di rifiuto, ed esposta sul suolo pubblico davanti alla utenza a circa 30 cm. dalla porta, cancello o muretto di proprietà, e con la facciata rivolta verso il lato della strada per agevolare la raccolta degli operatori. Il contenitore adibito alla raccolta (bidoncino, bidone, sacco) va esposto la sera prima del giorno di raccolta indicato sul calendario. Il contenitore va ritirato dall'utente appena possibile dopo lo svuotamento per non intralciare la circolazione e mantenere il decoro pubblico.

In particolare, i Gestori, ciascuno per le attività di propria competenza, effettuano i seguenti servizi:

- **Raccolta porta a porta e trasporto della frazione secca non recuperabile:** sono previsti 52 servizi/anno. La frazione viene raccolta dall'utente in proprietà privata. Il conferimento avviene tramite bidoncini da 40 litri (per le utenze domestiche); tramite bidoni carrellati da 120/240/1.100 litri con aggancio compatibile ai mezzi o in sacchi semitrasparenti ben chiusi (per le utenze non domestiche), secondo la programmazione indicata nell'Ecocalendario;
- **Raccolta porta a porta e trasporto della frazione organica umico domestico (FORSU):** sono previsti 104 servizi/anno. La frazione viene raccolta dall'utente in proprietà privata. Il conferimento avviene tramite gli appositi sacchetti compostabili contenuti in bidoncino da 25 litri (per le utenze domestiche); tramite bidoni carrellati da 120/240 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze non domestiche), secondo la programmazione indicata nell'Ecocalendario;

- **Raccolta porta a porta e trasporto della frazione secca riciclabile vetro:** sono previsti 26 servizi/anno. La frazione viene raccolta dall'utente in proprietà privata. Il conferimento avviene tramite bidoni da 40 litri ovvero bidoni carrellati da 120 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze domestiche); tramite bidoni carrellati da 120/240 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze non domestiche), secondo la programmazione indicata nell'Ecocalendario. Il servizio comprende anche il trasporto e smaltimento, incluso il costo dello smaltimento stesso, delle frazioni estranee, ove necessario o previsto dalle convenzioni CONAI; la rendicontazione mensile delle qualità, quantità o classi di contributo degli imballaggi raccolti e di quelli consegnati al Consorzio CONAI;
- **Raccolta porta a porta e trasporto della frazione secca riciclabile plastica e lattine:** sono previsti 26 servizi/anno. La frazione viene raccolta dall'utente in proprietà privata. Il conferimento avviene tramite sacchi semitrasparenti ben chiusi ovvero bidoni carrellati da 120/240 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze domestiche); tramite bidoni da 120/240/1.100 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze non domestiche), secondo la programmazione indicata nell'Ecocalendario. Il servizio comprende anche il trasporto e smaltimento, incluso il costo dello smaltimento stesso, delle frazioni estranee, ove necessario o previsto dalle convenzioni CONAI; la rendicontazione mensile delle qualità, quantità o classi di contributo degli imballaggi raccolti e di quelli consegnati al Consorzio CONAI;
- **Raccolta porta a porta e trasporto della frazione secca riciclabile carta e cartone:** sono previsti 26 servizi/anno. La frazione viene raccolta dall'utente in proprietà privata. Il conferimento avviene tramite esposizione in pacchi ben legati o scatole di cartone, ovvero bidoni carrellati da 120/240 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze domestiche); tramite bidoni carrellati da 120/240/1.100 litri con aggancio compatibile ai mezzi (per le utenze non domestiche), secondo la programmazione indicata nell'Ecocalendario. Il servizio comprende anche il trasporto e smaltimento, e costo dello smaltimento stesso, delle frazioni estranee, ove necessario o previsto dalle convenzioni CONAI; la rendicontazione mensile delle qualità, quantità o classi di contributo degli imballaggi raccolti e di quelli consegnati al Consorzio CONAI;
- **Raccolta porta a porta e trasporto della frazione verde vegetale:** sono previsti 32 servizi/anno. La frazione viene raccolta dall'utente in proprietà privata. Il conferimento avviene obbligatoriamente tramite bidoni carrellati da 240 litri con aggancio compatibile ai mezzi (sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche); le ramaglie possono essere conferite in fascine ben legate con spago vegetale, con il limite dell'esposizione di n. 10 fascine per volta dal peso di 15 kg. e lunghezza massima di 1 metro. la raccolta avviene secondo la programmazione indicata nell'Ecocalendario;
- **Raccolta porta a porta e trasporto rifiuti su chiamata ingombranti e R.A.E.E.:** si tratta di rifiuti per i quali la necessità di conferimento è occasionale ed è richiesto un servizio ad hoc per dimensioni, voluminosità, ingombro. Rientrano in questa categoria anche i R.A.E.E. di provenienza domestica e quelli non pericolosi di provenienza non domestica. Per l'attivazione vera e propria del servizio è necessaria la prenotazione telefonica da parte dell'utente. Sono previsti 12 servizi/anno. Per ciascun servizio è previsto un numero di utenze servite pari a 30, con un limite di 3 mc/cad.;
- **Raccolta e trasporto rifiuti oli alimentari:** il servizio viene effettuato su chiamata dell'utente in base alle necessità. In alternativa, il conferimento può essere effettuato anche presso l'ecocentro;
- **Raccolta indumenti usati:** il servizio prevede il posizionamento di appositi contenitori dislocati nel territorio comunale che fungono da punto di raccolta/deposito temporaneo, da svuotare in base alle necessità.

Per i servizi programmati della raccolta porta a porta e per tutti i servizi citati, è disponibile sul sito internet del Gestore, l'apposita sezione "Ecoalendar", dove è possibile identificare su base giornaliera le attività di raccolta di ciascuna frazione di rifiuto. Il servizio è effettuato su tutto il territorio comunale, salvo il caso in cui non sia indicata una distinzione per zone di raccolta, secondo le frequenze indicate

- **Servizi generali di pulizia ed igiene aree pubbliche:**
 - rifiuti abbandonati, mercatali e pannoloni;
 - RUP, T/F, medicinali: il conferimento avviene tramite contenitori stradali posizionati all'interno del territorio comunale. L'ubicazione dei contenitori è indicato negli Ecoalendar (l'elencazione può essere soggetta a modifiche/integrazioni);
 - TONER: il servizio viene effettuato tramite conferimento presso gli ecocentri;
 - Frazione secca e verde da cimiteri: il servizio viene effettuato al bisogno con modalità carico non sfuso;
- **Avvio a recupero o smaltimento delle frazioni raccolte** mediante impianti autorizzati e "preparazione al riutilizzo" delle frazioni di secco non riciclabile, organico, ingombranti, legno, verde e ramaglie, indumenti, rottami ferrosi, RAEE, ecc.
- **Gestione del prelievo**, costituito dal complesso delle operazioni di fatturazione/bollettazione;
- **Determinazione dei piani finanziari** e verifica della congruità degli stessi rispetto agli effettivi risultati di gestione;
- **Attività di effettuazione dello Sportello Utenti:** presso lo sportello fisico l'utente può richiedere informazioni circa le tariffe e i criteri di calcolo, modalità di attivazione e cessazione utenza, modalità di pagamento e rimborso delle somme indebitamente corrisposte, eventuali riduzioni previste dal regolamento, assistenza all'utente nella presentazione delle pratiche, relativamente alla compilazione dei modelli e alla predisposizione di tutta la documentazione necessaria. L'accessibilità degli utenti allo sportello è garantita in un'ampia fascia di orario, dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00, oltre al servizio di call center, attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 17.00;

Lo sportello fisico è situato in **via Sabina n. 1 – Este (Pd)**, ed è disponibile per tutti gli utenti, domestici e non, dei comuni serviti.

Il Gestore mette inoltre a disposizione uno **Sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet (www.sesaeste.it e www.gestioneambientescarl.it).

Lo Sportello online consente all'utente di inoltrare al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ciascuno 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 relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio o per la rottura delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il servizio di sportello fisico e online consente all'utente di richiedere informazioni ed istruzioni relativamente a:

- Frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituiti dai Gestori;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;

- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.
- **Gestione degli ecocentri:** l'ecocentro di riferimento per l'utenza cittadina, domestica e non, è sito in via Roma – Agna (Pd). La struttura è accreditata presso il Centro Nazionale di Coordinamento R.A.E.E. ai sensi del D. Lgs. 151/2005 e s.m.i.. Nell'ambito della gestione dell'ecocentro, il Gestore svolge attività di movimentazione containers, carico-scarico, trasporto, manutenzione ordinaria, pulizia delle aree, servizio di guardiania e controllo degli accessi in linea con la normativa vigente. L'accesso all'utenza viene controllato da personale appositamente formato, tra i cui compiti rientrano:
 - riconoscere la titolarità al conferimento, al fine di accertare l'effettiva provenienza dei rifiuti nel rispetto del territorio di competenza dell'ecocentro, mediante consultazione di registri riportanti l'elenco dei potenziali conferitori (all'ingresso è obbligatorio esibire copia dell'ultima fattura emessa);
 - verificare che la tipologia dei rifiuti che l'utente intende conferire sia compatibile con quelli per i quali l'area ha capacità ricettiva, sia per qualità sia per quantità, prestando particolare attenzione ai conferimenti delle utenze non domestiche;
 - assistere gli utenti nelle operazioni di conferimento, indirizzandoli verso i contenitori corrispondenti ai rifiuti da scaricare, accertandosi che non vengano lasciati al di fuori degli stessi;
 - provvedere a mantenere un'adeguata pulizia dell'area;
 - compilare ed aggiornare l'apposito registro con i dati di ogni singolo utente conferitore e dei relativi rifiuti.

Sul sito internet del Gestore, nell'apposita sezione "Ecocentri", selezionando il Comune di interesse, è possibile identificare l'ecocentro presso cui le utenze, domestiche e non, possono conferire le specifiche tipologie di rifiuti, l'indirizzo, l'orario di apertura e le modalità di accesso.

- **Servizi di raccolta e trasporto:**

svuotamento cestini e riposizionamento/fornitura nuovo sacco: prevede la gestione dei rifiuti raccolti nei cestini portarifiuti generici e comprende il prelievo dai punti di raccolta, la pulizia delle zone circostanti ai cestini, la fornitura/sostituzione dei contenitori, il carico, lo stoccaggio, l'eventuale confezionamento e il trasporto;

raccolta e trasporto rifiuti da mercati/sagre/fiere: il servizio prevede il carico non sfuso e il trasporto dei rifiuti derivanti da operazioni di spazzamento di strade, piazze, aree pubbliche o ad uso pubblico in occasione di mercati, fiere, sagre, feste popolari. Viene dimensionato in base alle necessità;

spazzamento programmato aree ad uso pubblico: comprende le operazioni di spazzamento di suolo pubblico o privato adibito ad uso pubblico su strade, marciapiedi, parcheggi, piazze, slarghi, portici (esclusi giardini, verde pubblico ed in genere superfici senza pavimentazione rigida), effettuate mediante spazzatrice meccanica. Il servizio viene effettuato in base ad una programmazione concordata ad inizio anno, ovvero sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione comunale senza programmazione predeterminata.

spazzamento occasionale aree ad uso pubblico: comprende le operazioni di spazzamento di suolo pubblico o privato adibito ad uso pubblico su strade, marciapiedi, parcheggi, piazze, slarghi, portici (esclusi giardini, verde pubblico ed in genere superfici senza pavimentazione rigida), effettuate mediante spazzatrice meccanica. Il servizio è effettuato su richiesta dell'Amministrazione comunale;

lavaggio strade: comprende le operazioni di lavaggio di suolo pubblico o privato adibito ad uso pubblico su strade, marciapiedi, parcheggi, piazze, slarghi, effettuato mediante spazzamento meccanico per aspirazione e contestuale innaffiamento meccanico del suolo, con acqua prelevata gratuitamente da punti di prelievo autorizzati dal Comune e con l'aggiunta di eventuali additivi disinfettanti adeguati per tipo e quantità. Il servizio viene effettuato in base ad una programmazione concordata ad inizio anno, ovvero sulla base delle indicazioni dell'Amministrazione comunale senza programmazione predeterminata.

Per i servizi programmati, sul sito internet del Gestore, è disponibile il programma delle attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade.

- **pulizia di caditoie stradali per acque pluviali:** comprende le operazioni di pulizia per aspirazione dei pozzetti stradali aventi la funzione di raccogliere le acque piovane e i materiali residui di dilavamento provenienti da aree destinate ad uso pubblico (strade, piazze, parcheggi, marciapiedi, ecc.), comprese l'asportazione dei materiali estranei che vi sono depositati. Viene effettuata mediante un'adeguata macchina operatrice, in aggiunta ad un operatore manuale a terra. Generalmente il servizio viene effettuato all'occorrenza;
- **sfalci e pulizia banchine e scarpate stradali:** il servizio consiste nell'eseguire operazioni manutentive periodiche di sfalcio erba di ricrescita naturale nelle banchine e nelle contigue scarpate di fossi stradali, generalmente in ambiti di viabilità esterna ai centri edificati. Il servizio comprende la preventiva raccolta e trasporto a discarico o ad impianti di trattamento o ad ecocentro, dei rifiuti abbandonati sulle banchine e/o sull'intera proiezione del fosso. Il servizio viene dimensionato in base alle necessità;
- **Disinfestazione da zanzare e insetti dannosi e derattizzazione:** il servizio viene effettuato mediante l'impiego di idonea attrezzatura, in base alle esigenze di ogni singolo Comune;
- **Applicazione di diserbanti e disseccanti, comprese di attrezzatura e materiali di consumo:** il servizio viene effettuato mediante l'impiego di idonea attrezzatura, in base alle esigenze di ogni singolo Comune;
- **Noleggi di contenitori e forniture;**
- **Avvio al recupero o allo smaltimento della frazione residua dei rifiuti raccolti;**
- **Gestione delle Isole Ecologiche:** si tratta di aree dislocate in punti appositamente individuati, attrezzate con appositi contenitori ad accesso controllato presso le quali è possibile conferire i rifiuti, dislocate in punti appositamente individuati. Permettono il conferimento dei RSU, risolvendo il problema dell'elevato numero di contenitori o sacchetti sparsi per la città;
- **Progetti scolastici di educazione ambientale:** un gruppo di educatori dedicato studia e propone modelli di divulgazione per raccontare ed illustrare agli studenti le buone pratiche da adottare quotidianamente per aumentare la raccolta differenziata e diminuire le frazioni di rifiuto secco (indifferenziato) a favore di un aumento di riciclo e di un sistema di economia circolare con l'obiettivo di divulgare un maggiore senso di responsabilità nei comportamenti del singolo, a favore dell'intera comunità. Il Team di Educazione Ambientale propone laboratori didattici sugli argomenti di maggiore interesse, quali: raccolta differenziata, ciclo dei rifiuti, riciclo della plastica, della carta e degli altri materiali, orto didattico e compostiera, progettazione, creazione e allestimento di attività di eco riciclo Artistico;
- **Servizi pubblici integrativi** a carico dell'utente:
 - Servizio amianto: viene offerto uno specifico servizio dedicato agli interventi sui materiali contenenti amianto,
 - Servizi per materiali quali inerti non pericolosi, lana di roccia, lana di vetro, carta catramata, pannelli isolanti in polistirolo e cartongesso.

6 Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF

L'Autorità di Regolazione (ARERA) stabilisce che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal Gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani, ovvero dai Gestori dei singoli servizi che lo compongono, siano determinati dall'Ente Territorialmente Competente (ETC) mediante posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori indicata all'articolo 3 del TQRIF (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani), allegato alla delibera ARERA 15/2022/R/Rif. che qui si riporta:

		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 II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Nello specifico, gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, che devono essere garantiti per ogni singola gestione, sono definiti nella Tabella Allegato II.

Il Consorzio Padova Sud, quale Ente Territorialmente Competente (ETC), con **Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 26/04/2022**, ha determinato il posizionamento della gestione nello **SCHEMA I**.

La gestione collocata nel suddetto schema non è tenuta al rispetto degli standard generali di qualità contrattuale, mentre soggiace agli obblighi di servizio definiti dal TQRIF, come individuati nella tabella sottostante.

OBBLIGHI DI SERVIZIO SCHEMA REGOLATORIO I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
Modalità di attivazione del servizio - Art. 6 e Art. 7 TQRIF
Modalità per la variazione o cessazione del servizio - Art. 10 e Art. 11 TQRIF
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati - Artt. 13 - 17 - 18 TQRIF
Obblighi di servizio telefonico - Art. 20 e Art. 22 TQRIF
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti - Titolo V TQRIF (ad eccezione art. 28.3)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi - Art. 29 e Art. 30 TQRIF

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare - Art. 32 TQRIF
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità - Art. 35.1 TQRIF
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto - Art. 35.2 TQRIF
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade - Art. 42.1 TQRIF
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani - Art. 48 TQRIF

7 Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il Gestore di ogni singolo servizio, deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif. relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti Urbani, si applicano le seguenti definizioni:

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:

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

ARERA Autorità 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 ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

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;

data di consegna è la data di consegna all’utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell’utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

data di invio è:

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

data di ricevimento è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell’inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;

Decreto Legislativo 116/2020 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 152/2006 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;

Decreto-Legge 41/2021 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19”;

disservizio 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 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 (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

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;

MTR-2 è il **Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025**, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/Rif.;

operatore di 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 o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: 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.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

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;

sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI 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);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99;

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.;

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.

7.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via email o mediante sportello fisico e online, compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero scaricabile sul sito internet del Gestore: www.gestioneambientescarl.itscarica-modulistica/ →

Il modulo va trasmesso al Gestore della tariffa e rapporto con l'utenza mediante uno dei seguenti canali:

- PEC S.E.S.A. S.P.A.: sesaeste@pec.it;
- PEC Gestione Ambiente S.c.a.r.l.: gestioneambientescarl@pec.it;
- Mail ordinaria di S.E.S.A. S.P.A.: sportello@sesaeste.it (per bolletta rifiuti e comunicazioni di variazione domicilio, residenza, nucleo familiare, ecc.); info@sesaeste.it (per comunicazioni generali);
- Mail ordinaria di Gestione Ambiente S.c.a.r.l.: sportello@gestioneambientescarl.it (per bolletta rifiuti e comunicazioni di variazione domicilio, residenza, nucleo familiare, ecc.); info@gestioneambientescarl.it (per comunicazioni generali);
- Posta ordinaria S.E.S.A. S.P.A.: 35042 Este (PD), Via Comuna n. 5/b;
- Posta ordinaria Gestione Ambiente S.c.a.r.l.: 35042 Este (PD), Via Sabina n. 1;
- Sportello fisico di S.E.S.A. S.P.A. e Gestione Ambiente S.c.a.r.l.: 35042 Este (PD), Via Sabina n. 1 – dal lunedì al venerdì, dalle ore 09.00 alle 12.30 e dalle ore 15.00 alle 18.00.

I Gestori formulano in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, la risposta avviene mediante la modalità indicata dall'utente nel modulo di attivazione.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

7.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

La richiesta di variazione o cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente e trasmessa al Gestore dell'attività di gestione e rapporto con l'utenza entro 90 (novanta) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione e/o cessazione del possesso o della detenzione dell'immobile tramite i canali su indicati, compilando in tutte le sue parti l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero scaricabile sul sito internet del Gestore: www.gestioneambientescarl.itscarica-modulistica/).

7.3 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

Ai sensi dell'art. 3 della Deliberazione 15/2022/R/Rif., le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano al Gestore, entro il 31 gennaio di ciascun anno, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente, al fine di ottenere l'esenzione ovvero la riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico. È fatta salva la facoltà per l'Ente Territorialmente Competente (ETC) di prevedere nel Regolamento TARI una frequenza maggiore di invio della documentazione. In tal caso l'utente sarà tempestivamente informato.

La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata (sesaestepec@sesaeste.it; gestioneambientescarl@pec.it) e deve contenere quantomeno 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 di cui al precedente comma, il Gestore comunica l'esito della verifica all'utente.

7.4 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il Gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore della tariffa e rapporto con l'utenza all'indirizzo: www.gestioneambientescarl.it ed è altresì disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Gestore della tariffa e rapporto con l'utenza il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo, purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) dati identificativi dell'utente:
 - nome, cognome e codice fiscale;
 - recapito postale e/o 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);
 - codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - indirizzo e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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.

I Gestori sono tenuti 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 dei Gestori incaricati di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i Gestori utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata

7.5 Servizio Telefonico

Per l'utenza è disponibile il seguente numero verde totalmente gratuito, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, richiedere assistenza.

S.E.S.A. S.P.A.: 800.42.87.22, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 17.00;

Gestione Ambiente S.c.a.r.l.: 800.969.852, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 17.00.

7.6 Importi non dovuti

Il Gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio e, qualora venga prevista una modalità di pagamento onerosa, non viene addebitato all'utente alcun onere aggiuntivo.

In particolare, vengono messi a disposizione dell'utente i seguenti mezzi di pagamento:

- a) bollettino M.A.V. allegato al documento contabile, pagabile senza alcuna commissione presso gli sportelli di tutti gli istituti di credito e postali, sportelli bancomat, remote banking del conto corrente o presso tutti gli uffici postali con l'applicazione della commissione stabilita da Poste Italiane;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) carta di credito;
- e) pagamento e-commerce tramite Sportello Online;
- f) pagamento PagoPA tramite Sportello Online.

Il documento di riscossione è inviato una volta l'anno e contiene i bollettini MAV relativi alle frequenze di riscossione previste e concordate con le Amministrazioni comunali. Le frequenze previste sono le seguenti:

Per le utenze domestiche:

- per importi complessivi uguali o inferiori a € 50,00 → pagamento in un'unica soluzione;
- per importi da € 50,01 a € 100,00 → pagamento nr. 2 rate;
- per importi superiori a € 100,00 → pagamento nr. 3 rate.

Per le utenze non domestiche:

- per importi uguali o inferiori a € 250,00 → pagamento in un'unica soluzione;
- Per importi da € 250,01 a € 500,00 → pagamento nr. 2 rate;
- Per importi superiori a € 500,00 → pagamento nr. 3 rate.

Il pagamento in un'unica soluzione, ovvero il pagamento della prima rata è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale è garantito che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Per importi complessivi superiori ad € 250,00, l'utente può richiedere il pagamento in due o più rate mensili fino ad un massimo di otto. Non potranno essere concessi nuovi piani di rateizzazione se l'utente non ha provveduto in precedenza a saldare eventuali rate già scadute.

Non si procede alla riscossione qualora l'importo, comprese sanzioni, interessi, spese ed altri accessori, risulti inferiore ad € 5,00.

L'istanza scritta di richiesta di rateizzazione deve essere effettuata inoltrando al Gestore il modulo di richiesta disponibile sul sito internet del Gestore, ovvero presso lo Sportello fisico.

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, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione, ovvero la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia successiva a 120 (centoventi) giorni lavorativi rispetto alla ricezione della richiesta scritta di rettifica degli importi da parte del Gestore.

In ogni caso, prima della rimessa diretta il Gestore verificherà la sussistenza di altri crediti vantati nei confronti dell'utente ed effettuerà automatica compensazione con questi e solo successivamente provvederà alla rimessa diretta della parte eventualmente restante. Non si farà luogo al rimborso per importi pari o inferiori ad € 5,00.

La rettifica degli importi non dovuti dovrà essere espletata entro 120 (centoventi) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta da parte del Gestore.

È prevista la possibilità di attribuire il credito derivante dalla rettifica degli importi ad un soggetto beneficiario diverso dall'istante tramite compilazione del modulo predisposto dal Gestore, scaricabile dal sito internet e disponibile presso gli sportelli fisici.

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.

Quanto complessivamente dovuto per il servizio di gestione dei rifiuti urbani può essere ridotto, anche nel suo intero ammontare, nei confronti degli utenti assistiti dal Comune che versino in condizioni di grave disagio sociale ed economico, secondo le specifiche modalità descritte nel Regolamento TARI.

7.7 Servizi di ritiro su chiamata

Relativamente al servizio di ritiro su chiamata dei rifiuti ingombranti e R.A.E.E., S.E.S.A S.P.A. garantisce un numero massimo di dodici (12) ritiri/servizi annuali per ciascun comune. Per ciascun servizio è previsto un numero massimo di 30 utenze servite, con un limite pari a 30 mc/cad. Inoltre, in base alle necessità, il gestore garantisce il servizio su chiamata di raccolta porta a porta e trasporto oli alimentari in contenitori a perdere.

I rifiuti raccolti con modalità su chiamata possono altresì essere conferiti gratuitamente presso l'ecocentro sito in via Roma – Agna (Pd).

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email (info@sesaeste.it; sportello@gestioneambientescarl.it), telefonicamente (numero verde S.E.S.A. S.P.A.: 800 428.722; numero verde Gestione Ambiente S.c.a.r.l. 800.969.852), a mezzo SMS/WhatsApp al n. 348/6705764, ovvero presso ogni sportello fisico, comunicando almeno le seguenti informazioni:

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.

L'utente riceve dal Gestore conferma di avvenuta prenotazione, con indicazione della data del ritiro e le istruzioni per il corretto conferimento.

7.8 Interventi per disservizi

La segnalazione per disservizi relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio o per la rottura delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al Gestore a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, o tramite servizio telefonico di call center (si vedano contatti indicati all'art. 7).

8 Approvazione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente Territorialmente Competente (ETC) approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

A tal fine, la presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è stata condivisa con le seguenti associazioni dei consumatori locali, ai sensi dell'art. 2, comma 461, lettera b), della Legge n. 244/2007:

9 Pubblicazione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è pubblicata sul sito web dei Gestori:

- www.sesaeste.it ;
- www.gestioneambientescarl.it.

10 Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente

Il Gestore trasmette all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e all'Ente Territorialmente Competente una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.

ALLEGATO I: Ente Gestore di riferimento per ciascun servizio della gestione integrata dei rifiuti urbani per ogni ambito di affidamento

Ambito di affidamento della Concessione/Territorio Comunale	Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	Gestore della raccolta e trasporto	Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade	Gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti
Agna		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Anguillara Veneta		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Arquà Petrarca		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Arre		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Arzergrande		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Bagnoli di Sopra		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Baone		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Battaglia Terme		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Boara Pisani		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Borgo Veneto		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Bovolenta		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Brugine		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Candiana		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Carceri		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Cartura	S.E.S.A. S.P.A.			
Casale di Scodosia		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Castelbaldo		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Cinto Euganeo		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Codevigo		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Conselve		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Correzzola		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Due Carrare		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Este	S.E.S.A. S.P.A.			
Granze		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Legnaro		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Lozzo Atestino	S.E.S.A. S.P.A.			
Maserà di Padova		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Masi		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Megliadino San Vitale		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Merlara		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Monselice		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Montagnana		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Ospedaletto Euganeo		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Pernumia		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Piacenza d'Adige		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Piove di Sacco	S.E.S.A. S.P.A.			
Polverara	S.E.S.A. S.P.A.			
Pontelongo	S.E.S.A. S.P.A.			
Ponso		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Pozzonovo	S.E.S.A. S.P.A.			
San Pietro Viminario		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Sant'Elena d'Este		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Sant'Angelo di Piove di Sacco		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Solesino		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Stanghella	S.E.S.A. S.P.A.			
Terrassa Padovana		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Tribano		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Urbana		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Vighizzolo d'Este		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.
Villa Estense		S.E.S.A. S.P.A.	S.E.S.A. S.P.A.	Gestione Ambiente S.c.a.r.l.

ALLEGATO II: Tabella livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	<i>Schema I</i>	<i>Schema II</i>	<i>Schema III</i>	<i>Schema IV</i>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviare entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami , ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente , di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviare entro sessanta (60) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	<i>n.a.</i>	<i>Solo registrazione</i>	<i>Solo registrazione</i>	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%

	<i>Schema I</i>	<i>Schema II</i>	<i>Schema III</i>	<i>Schema IV</i>
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	<i>n.a.</i>	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	<i>n.a.</i>	70%	80%	90%



COMUNE DI AGNA

PROVINCIA DI PADOVA

COPIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 17

sessione Ordinaria - Seduta Pubblica di Prima convocazione

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'anno **duemilaventitre** il giorno **ventisei** del mese di **aprile** alle ore **18:30**, nella sala delle adunanze previa convocazione con avvisi scritti regolarmente notificati nelle forme e nei modi di legge, si è riunito il Consiglio Comunale in modalità mista prevista dalla DCC 11 del 28.04.2022.

All'appello nominale risultano:

PIVA GIANLUCA	P
RAMPAZZO ERIKA	P
FORIN ROBERTO	P
POMETTO ANDREA	P
BORELLA VALERIO	P
PEROSIN CATERINA	P
NOLO FERDINANDO	P
CARTURAN PIER ANDREA	P
GAZZETTA ILENIA	P
VEGRO STELLA	P
MORETTO ALBERTO	P
BARALDO ANTONIO	P
BAU' SONIA	P

(P)resenti n. 13, (A)ssenti n. 0

L'Assessore Esterno BARETTA CATIA è P alla seduta presso la sala delle adunanze.

Partecipa alla seduta in videoconferenza il consigliere POMETTO..

Partecipa alla seduta il dott. CALLEGARI ENNIO, in qualità di Segretario Comunale a scavalco.

Il Sig. PIVA GIANLUCA nella sua qualità di SINDACO, assume la presidenza e, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta, e chiama all'ufficio di scrutatori i Sigg.:

PEROSIN CATERINA

GAZZETTA ILENIA

BARALDO ANTONIO

Il presidente chiede al Consiglio di deliberare sull'argomento sopra indicato, iscritto all'ordine del giorno.

<p>N. REG. PUBBL.</p> <p>CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE (art. 124 D. Lgs. 267/2000)</p> <p>Il sottoscritto certifica che copia del presente atto deliberativo viene pubblicato all'Albo Pretorio on line per quindici giorni consecutivi dal _____ ai sensi dell'art. 124, comma 1, del D. Lgs. 18 Agosto 2000, N. 267.</p> <p>Agna, li _____</p> <p>IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO F.to Dott. Gianluca Piva</p>	<p>ATTESTAZIONE DI ESECUTIVITA' (art. 134, comma 3, D. Lgs. 267/2000)</p> <p>La presente deliberazione DIVIENE ESECUTIVA decorso il termine di venticinque giorni dalla pubblicazione all'Albo Pretorio on line ai sensi dell'art. 134, comma 3, del _____</p> <p>D. Lgs. 18 agosto 2000, N. 267.</p> <p>Agna, li _____</p> <p>IL VICESEGRETARIO COMUNALE F.to dott. Callegari Ennio</p>
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

La presente copia è conforme all'originale

Li _____

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
DOTT. GIANLUCA PIVA

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

IL CONSIGLIO COMUNALE

VISTA la 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;

VISTO il 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.

CONSIDERATO che il D.Lgs del 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.

RICHIAMATO l’art. 1, comma 527, della Legge 27 dicembre 2017, n. 205, che ha attribuito all’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), tra l’altro, le funzioni di regolazione in materia di predisposizione ed aggiornamento del metodo tariffario per la determinazione dei corrispettivi del servizio integrato dei rifiuti e dei singoli servizi che costituiscono attività di gestione, a copertura dei costi di esercizio e di investimento, compresa la remunerazione dei capitali, sulla base della valutazione dei costi efficienti e del principio « chi inquina paga »;

VISTA la delibera dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, ARERA, n. 443/2019, recante “DEFINIZIONE DEI CRITERI DI RICONOSCIMENTO DEI COSTI EFFICIENTI DI ESERCIZIO E DI INVESTIMENTO DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI, PER IL PERIODO 2018-2021” e successive modificazioni ed integrazioni; Vista la delibera di ARERA n. 444/2019, recante “DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRASPARENZA NEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI”;

CONSIDERATO CHE a seguito della citata delibera n. 443/2019 di ARERA è stato elaborato un nuovo metodo tariffario dei rifiuti (MTR), al fine di omogeneizzare la determinazione delle tariffe TARI a livello nazionale; Vista la Deliberazione n. 363/2021/R/rif del 3 agosto 2021 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) con la quale è stato approvato il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025, recante le disposizioni aventi ad oggetto la determinazione delle entrate tariffarie per l’erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono, che trova applicazione per le annualità 2022, 2023, 2024 e 2025;

VISTA la Deliberazione n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 dell’Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA), con la quale è stato approvato il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* (TQRIF) che introduce un insieme di obblighi, minimi ed omogenei in tutto il Paese, per il servizio di gestione dei rifiuti urbani in materia di qualità contrattuale e tecnica;

CONSIDERATO CHE il suddetto Testo unico per la gestione della qualità dispone l'obbligo da parte dell'Ente territorialmente competente (ETC) di approvare per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

CONSIDERATO che la Carta dei Servizi, predisposta dall'Ente Territorialmente Competente, è rivolta agli utenti e ai contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI e enuncia gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati dall'Ente Gestore e deve perseguire le seguenti finalità:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione, di informazione e le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
- 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 relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità per lo schema regolatorio di riferimento, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente Territorialmente Competente (ETC)

VISTO la Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani inviato a codesto Comune da Gestione ambiente S.c.a.r.l./ SESA S.P.A. il 28/03/2023 n. protocollo 2539 , allegato B alla presente, che ha validità a decorrere dal 01/01/2023 e per tutta la durata del contratto di servizio;

RITENUTO di provvedere all'approvazione della Carta dei servizi secondo lo schema allegato e alla successiva pubblicazione sul sito web del gestore del servizio integrato oltre che nell'apposita Sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale;

ACQUISITI i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica del presente provvedimento, espressi ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000;

Dato atto che la presenza del Consigliere Pometto è avvenuta mediante videoconferenza con i presenti presso la sede comunale, accertata dal Segretario comunale, compresa la votazione, secondo le modalità indicate nella DCC n. 11 del 28.04.2022;

VISTO il decreto della Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo di Venezia Albo dei Segretari Comunali e Provinciali – Sez. reg. del Veneto, n. 34969/2023 agli atti dell'ente (prot. comunale n. 3368/2023), avente ad oggetto "Incarico al dott. Ennio CALLEGARI della reggenza a scavalco presso la segreteria comunale di Agna (PD) per il giorno 26.04.2023;

Il Sindaco introduce il punto all'odg e cede la parola all'assessore Rampazzo che relaziona sul punto.

Il Presidente di Gestione Ambiente Scarl - in collegamento da remoto in vdc - si sofferma sui contenuti della carta dei servizi che tiene conto delle indicazioni date da Arera. Fa presente come vi sia un aumento della qualità rispetto alla concessione e che non incide sui costi. Si sofferma sui

servizi offerti.

Il Sindaco ringrazia il Presidente di Gestione Ambient Scarl.

Con votazione espressa per alzata di mano dai consiglieri in aula e a voce dai consiglieri in videoconferenza mediante appello nominale, che dà il seguente risultato:

- Consiglieri in aula (12):
 - Voti favorevoli: n. 8; voti contrari: 0; consiglieri astenuti: n. 4 (Vegro, Baraldo, Baù, Moretto);
- Consiglieri in videoconferenza (1):
 - Voti favorevoli: n.1

pertanto, in totale:

voti favorevoli: n. 9; voti contrari: 0; consiglieri astenuti: n. 4 (Vegro, Baraldo, Baù, Moretto);

DELIBERA

1. **DI APPROVARE** la Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani, (allegato B), con effetto a decorrere dal 1° gennaio 2023.
2. **DI TRASMETTERE** la presente deliberazione a Gestione Ambiente S.c.ar.l. e al Consorzio Padova Sud per i dovuti adempimenti;
3. **DI ASSolvere** l'obbligo di pubblicazione del presente provvedimento sul sito web del Comune di Agna, sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Organi Indirizzo Politico", in conformità a quanto stabilito dall'art. 23 del D.Lgs. n. 33/2013, contestualmente alla pubblicazione dello stesso all'albo pretorio.
4. **DI PUBBLICARE** l'allegata Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei Rifiuti Urbani nell'apposita sezione "Amministrazione Trasparente", sottosezione "Carta dei servizi e standard di qualità";

Successivamente, su proposta del Sindaco Presidente

CON votazione espressa per alzata di mano dai consiglieri in aula e a voce dai consiglieri in videoconferenza mediante appello nominale, che dà il seguente risultato:

- Consiglieri in aula (12):
 - Voti favorevoli: n. 8; voti contrari: 0; consiglieri astenuti: n. 4 (Vegro, Baraldo, Baù, Moretto);
- Consiglieri in videoconferenza (1):
 - Voti favorevoli: n.1

pertanto, in totale:

voti favorevoli: n. 9; voti contrari: 0; consiglieri astenuti: n. 4 (Vegro, Baraldo, Baù, Moretto);

IL CONSIGLIO COMUNALE DICHIARA

il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 comma 4 del D. Lgs. 267/2000.

Verbale letto, approvato e sottoscritto.

IL SINDACO
F.to PIVA GIANLUCA

IL VICESEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT. CALLEGARI ENNIO