



Comune di Triora

Provincia di Imperia

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO RIFIUTI***

ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

Indice

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa	3
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	5
3. Territorio di riferimento	5
4. Principi di erogazione del servizio	6
5. Gestori	7
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	12
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	13
8. Modalità di erogazione del servizio	14
8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti	14
8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade	18
8.3 Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)	25
9. Misure per la tutela degli utenti	26
10. Trasparenza	28

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

Disposizioni generali

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.

Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 sul Riordino e il potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, in particolare l'articolo 11, comma 1, il quale prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con specifiche modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione.

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, 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.

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.

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

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 temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

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 31 ottobre 2019 n.444/2019/R/Rif sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TITR).

Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.comune.triora.im.it/Paginedelcomune?ID=10452>

2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta dei servizi ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra i Gestori e gli utenti e gli obiettivi per cui è redatta sono principalmente:

- Garantire adeguata informazione ai cittadini circa i parametri rappresentativi del livello di servizio;
- Dichiarare gli impegni assunti dai Gestori verso i cittadini nell'erogazione dei servizi e le azioni richieste agli utenti.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. La Carta è un documento di riferimento per la tutela dei cittadini e uno strumento utile per conoscere l'attività dei Gestori. È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti gli obblighi ed i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti gli obblighi ed i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

La Carta è soggetta a revisione a fronte di cambiamenti significativi del servizio o di riformulazione del Contratto di Servizio con il Bacino.

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Triora.

4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

Eguaglianza e Imparzialità

I Gestori considerano fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, abilità, orientamento sessuale ed opinioni personali.

Efficacia ed efficienza

I Gestori adottano, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

Continuità

AMAIE Energia considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di AMAIE Energia e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda regolatrice).

Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)

I Gestori assicurano il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Ambiente

AMAIE Energia opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza dei cittadini costituiscono un impegno fondamentale e prioritario.

Privacy

I Gestori effettuano il trattamento dei dati riguardanti gli utenti con modalità atte ad assicurare il rispetto dei loro diritti e adotta le misure occorrenti per facilitare l'esercizio dei diritti previsti dal D.Lgs.196/2003, come modificato dal D.Lgs.101/2018 e dal Regolamento UE 2016/679. In ogni caso i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la prenotazione dei servizi a chiamata e la loro corretta erogazione, nonché le interlocuzioni relative a reclami e/o proposte, così come previsto dagli artt.17 e 30 del TQRIF.

5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Comune di Triora

Gli uffici comunali coinvolti sono l'Ufficio Tributi e l'Ufficio Ambiente.

L'Ufficio ambiente raccoglie le segnalazioni ed i reclami e fornisce informazioni relativamente ai servizi di raccolta dei rifiuti urbani.

Le informazioni fornite agli utenti sono le seguenti:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti

Inoltre, l'Ufficio Ambiente raccoglie le segnalazioni degli utenti riguardo al decoro urbano, quali ad esempio rifiuti abbandonati, disinfestazioni, derattizzazioni e anche relativamente ai disservizi del gestore dei servizi di raccolta e spazzamento strade.

Gli utenti possono contattare l'ufficio ambiente tramite e-mail, numero verde dedicato negli orari di apertura degli uffici comunali.

Gli utenti possono prenotare telefonicamente e via e-mail un appuntamento presso gli uffici negli orari di apertura.

L'Ufficio Tributi svolge l'attività di gestione della TARI riferite a:

- emissione degli avvisi di pagamento;
- gestione della banca dati TARI;
- attivazione del servizio;
- modifica e cessazione del servizio;

- gestione dei pagamenti TARI;
- riscossione coattiva;
- accertamenti.

I servizi sono disponibili per tutti gli utenti che possono contattare l'Ufficio Tributo tramite e-mail e numero verde dedicato o recarsi presso gli uffici comunali negli orari di apertura previa appuntamento tramite e-mail e numero verde.

	Ufficio Tributi
Numero Verde	800 68 95 37
e-mail	comunetriora@comune.triora.im.it
Pagina internet	https://www.comune.triora.im.it/uffici?IDUfficio=22003&IDUfficioPadre=21996
Orario di apertura sportello fisico	Da lunedì a sabato dalle ore 9.30 alle 12.00

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

AMAIE Energia e Servizi S.r.l

"AMAIE Energia e Servizi S.r.l." è una società a responsabilità limitata a capitale interamente posseduto da Enti Locali o da società il cui capitale è totalmente posseduto da Enti Locali (società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Sanremo), sottoposta al controllo analogo congiunto dei soci, operante mediante il modello del c.d. "in house providing".

AMAIE Energia è il Gestore del servizio di igiene urbana dei Comuni di facenti parte del neo costituito Bacino Sanremese e nello specifico dei comuni di: Sanremo, Taggia, Badalucco, Montalto/Carpasio,



Molini di Triora, Triora, Ceriana, Bajardo, Castellaro, Riva Ligure, Santo Stefano al Mare, Pompeiana, Terzorio, San Lorenzo al Mare, Cipressa, Costarainera, Civezza, Pietrabruna.

Il bacino ha un'area di circa 362,42 Km² ed è costituito da 18 Comuni, insistenti su più vallate, la Valle Armea, quella dell'Argentina e quella del San Lorenzo con una popolazione totale di circa 81.598 abitanti residenti.

AES gestisce la propria organizzazione/patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, contributi pubblici) sotto il controllo della Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'ambito e di Bacino).

La politica aziendale impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio di Concessione.

Sede ed unità Organizzative

La sede legale e amministrativa di AMAIE Energia e Servizi S.r.l si trova in via Quinto Mansuino SNC e ospita la Direzione dell'azienda, gli Uffici Tecnici e Amministrativi.

Sedi Distaccate degli Uffici Amministrativi risiedono e nel Comune di Santo Stefano al Mare in via Ortassi 1, di San Lorenzo al Mare in via Pietrabruna 45, di Taggia in Loc. Manente snc oltre che a Terzorio in via Terzorio snc.

La comunicazione con i cittadini

Sportelli con accesso al pubblico

Il servizio di raccolta è sostanzialmente basato sull'uso dei kit di contenitori domestici, dei quali si è detto e di contenitori di maggior volume per le utenze non domestiche.

Per quanto riguarda le utenze domestiche il Gestore tiene presso il proprio autoparco una idonea scorta di kit, sia per le ulteriori consegne a nuove utenze, che per la sostituzione di contenitori che si fossero resi inservibili durante l'uso. La manutenzione e/o sostituzione può essere richiesta al numero verde, ovvero richiesta via e-mail all'indirizzo dedicato portaaporta@amaie-energia.it.

L'operazione di consegna dei kit alle utenze domestiche registrate alla TARI del viene espletata presso gli sportelli del Comune e non direttamente da AES.

Per quanto riguarda invece le utenze non domestiche, l'eventuale rottura o deterioramento dei contenitori può essere segnalata dagli operatori del servizio, dall'utenza al numero verde dedicato o alla mail sopra indicata.

A segnalazione così ricevuta e/o da parte della UND, è prevista la pronta sostituzione del contenitore deteriorato, che viene ritirato per essere avviato a recupero.

Sportello Informativo Telefonico

Amaie Energia risponde telefonicamente alle richieste e/o segnalazioni degli utenti a diversi numeri e secondo il seguente orario:

SERVIZIO	TELEFONO	ORARI	TIPO DI INFORMAZIONI
Segnalazioni e reclami	800 025 911	Dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici
Segnalazioni e reclami	337 141 3084	Numero attivo dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30 anche per servizio messaggi whatsapp	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici

Altri canali di Informazione

Fax	0184.517138
Sito internet	www.amaie-energia.it
Pagina facebook	https://www.facebook.com/AMAIesrl/
e-mail	portaaporta@amaie-energia.it comunicazione@amaie-energia.it
Pec	amaieenergia@pec.it

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore ha reso attivi i seguenti strumenti:

- sito internet all'indirizzo <https://amaie-energia.it/> al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità dei Servizi ed il materiale informativo predisposto sotto forma di opuscoli, lettere, ecc.;
- numero verde dedicato, gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti ed ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi e formulare osservazioni, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, il ritiro dei rifiuti verdi, ecc;
- utilizzo di profilo social per comunicazioni immediate e libere <https://www.facebook.com/>;
- casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo il portaaporta@amaie-energia.it.

Riscontri di base alle utenze - Tempi

Appare doveroso dare conto all'utenza della tempistica di alcune attività propedeutiche alla erogazione dei servizi. Tra questi particolare rilevanza assume il contatto con il numero verde, attivato sin dall'inizio del rapporto contrattuale.

Ad oggi si ha ancora una fase di interlocuzione prolungata con l'operatore rispondente e pertanto il tempo di risposta dell'operatore può essere assicurato con un'attesa massima di 5 minuti nel 60% dei casi e di 8 minuti per il restante 40% dei casi.

Per quanto attiene invece al tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte, o a richieste di informazioni scritte, inteso come quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'utenza, quale risultante dal

protocollo aziendale, o dalla ricevuta del fax, o da altro strumento telematico, esso sarà di massimo 30 giorni.

Questo sia nel caso che la risposta preveda un preventivo sopralluogo o meno.

In quanto al tempo massimo intercorrente fra il ricevimento della richiesta di una dotazione domestica di kit di mastelli e la consegna che avviene per accesso diretto del nuovo utente allo Sportello di Contatto esso viene garantito in 5 giorni lavorativi.

Il tempo di attesa allo Sportello di Contatto per il ritiro viene garantito in massimo 1 ora.

Customer Satisfaction

L'azienda svolge periodicamente mediante organizzazione e/o Ente indipendente indagine di soddisfazione dei cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini possono avvenire mediante contatto diretto presso attività commerciali o con interviste mirate agli utenti in coda presso gli uffici del Palafiori. Hanno lo scopo di raccogliere informazioni su:

- Frequenza di utilizzo del servizio.
- Qualità percepita del servizio.
- Preferenze sulla possibile evoluzione del servizio.
- Analisi socio-demografica degli intervistati.

I Servizi interessati sono:

- Raccolta rifiuti.
- Spazzamento.
- Ecocentri per il cittadino.
- Call Center
- Comunicazione.

Eventuali anomalie vengono gestite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità aziendale, al fine di ricercarne ed eliminarne le cause.

Monitoraggio e controllo

AMAIE Energia ha previsto specifici strumenti di monitoraggio e controllo relativi al livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi alla cittadinanza come parte del proprio sistema di gestione per la qualità.

In particolare svolge direttamente il controllo sulle procedure/modalità di conferimento dei rifiuti da parte degli utenti privati attraverso l'attività di analisi dei dati della raccolta differenziata effettuata da personale dipendente specializzato

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'EGATO di Sanremo, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza e in ragione delle prestazioni previste nel vigente contratto di servizio.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Avendo l'Ente territorialmente competente optato per lo schema regolatorio I di cui sopra, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

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

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

8. Modalità di erogazione del servizio

8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Come indicato al capitolo 5, l'Ufficio Tributi svolge l'attività di gestione della TARI riferite a:

- emissione degli avvisi di pagamento;
- gestione della banca dati TARI;
- attivazione del servizio;
- modifica e cessazione del servizio;
- gestione dei pagamenti TARI;
- riscossione coattiva;
- accertamenti.

Modalità di attivazione del servizio

L'utente deve presentare la richiesta di attivazione del servizio al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.

La richiesta può essere presentata comunicando l'apposito modulo debitamente compilato e scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso gli sportelli fisici (Ufficio Tributi).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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

Il termine di 90 gg solari ha validità solo ai fini della corretta emissione degli avvisi di pagamento bonari, mentre ai fini accertativi della tardiva dichiarazione il termine è il 30 giugno dell'anno successivo a quello di inizio occupazione, detenzione o possesso, come previsto dalla Legge 147/2013 e dal Regolamento comunale per l'applicazione della tassa rifiuti.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

L'utente deve presentare la richiesta di variazione o cessazione del servizio al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione.

La richiesta può essere presentata comunicando l'apposito modulo debitamente compilato e scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso gli sportelli fisici (Ufficio Tributi).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta cessazione, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Il termine di 90 gg solari ha validità solo ai fini della corretta emissione degli avvisi di pagamento bonari, mentre ai fini accertativi della tardiva dichiarazione il termine è il 30 giugno dell'anno successivo a quello di inizio occupazione, detenzione o possesso, come previsto dalla Legge 147/2013 e dal Regolamento comunale per l'applicazione della tassa rifiuti.

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al soggetto competente alla gestione della TARI, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. Ai sensi dell'art. 238, comma 10, del D.Lgs. 152 del 3/4/2006, come sostituito dall'art. 14, comma 1, della Legge n. 118 del 5/8/2022, tale scelta deve essere effettuata per un periodo non inferiore a due anni, salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza. Tale richiesta deve essere presentata entro il 30 giugno di ciascun anno con effetti a decorrere dall'anno successivo.

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

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

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, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i 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) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) i 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) i 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).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione.

Servizio Telefonico

Il Comune di Triora rende disponibile il numero verde 800 68 95 37 tramite il quale l'utente può richiedere informazioni, segnalare disservizi relativamente ai servizi erogati dall'Ufficio Ambiente e all'Ufficio Tributi indicati in precedenza.

Il numero verde è totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile.

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Periodicità di riscossione

Gli avvisi di pagamento sono emessi 1 volta l'anno con possibilità di pagamento in unica soluzione oppure su 3 rate.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

È garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di pagamento alle utenze con i seguenti requisiti:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Amministrazione Comunale nel Regolamento Generale delle Entrate Comunali;

- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Il numero massimo di rate è definito nel Regolamento Generale delle Entrate Comunali e l'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro/mese.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Modalità di rettifica degli importi non dovuti

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

Resta salva la facoltà da parte dell'utente di richiedere una delle modalità di accredito degli importi erroneamente addebitati previste.

L'amministrazione effettuerà l'accredito/compensazione degli importi erroneamente addebitati secondo le modalità previste dal Regolamento TARI e dal Regolamento Generale delle Entrate.

Nel caso in cui l'importo da rimborsare all'utenze sia inferiore a cinquanta (50) euro, l'accredito sarà effettuato nel primo documento di riscossione utile.

Indennizzi riconosciuti agli utenti

Sono riconosciuti alle utenze indennizzi ai sensi del Regolamento TARI (art. 22 c. 3 e 4) che prevede che il tributo è dovuto nella misura del 20% della tariffa fissa nei periodi di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti, ovvero di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente.

La riduzione verrà determinata a congruaglio sulla base di circostanziata relazione del responsabile del servizio di gestione dei rifiuti che individui in dettaglio le zone, i contribuenti interessati e la durata dei disagi.

8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade

Con contratto Rep. n. 7848 Racc. 2022 è stato affidato ad Amaie Energia e Servizi S.r.l. - secondo lo schema dell'in-house providing - il Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, di cui all'art. 183, comma 1, lett. II) del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, da svolgersi nell'intero territorio del Bacino Sanremese per anni 15 decorrente dal 01/02/2022 e, quindi, fino al 31/01/2037.

Nello svolgimento delle attività si è tenuto conto degli adempimenti a carico del Gestore esplicitati nei seguenti documenti che definiscono le condizioni di fornitura:

- 1) Contratto di servizio Rep. n. 7848
- 2) Disciplinare Tecnico generale per la gestione dei servizi di igiene urbana nell'ATO Sanremese
- 3) Disciplinari tecnici di ogni singolo Comune
- 4) Piani Economico Finanziari di ogni singolo Comune

Oggetto della prestazione offerta dal Gestore sono quindi:

- I servizi di raccolta, trasporto, avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti classificati come urbani ai sensi del D.Lgs 152/2006 come poi modificato dal D.Lgs 116/2020 e ss mm, presso utenze domestiche e non domestiche;
- Il servizio di gestione dei Centri di Raccolta Comunali (CDR o Ecocentri) ed Ecopunti;
- I servizi di pulizia, spazzamento e lavaggio di strade e aree pubbliche;
- I servizi correlati di igiene urbana secondo le metodologie individuate dagli specifici articoli del Disciplinare tecnico al-legato al contratto di servizi.

Viene di seguito effettuata una disamina dei servizi svolti dal Gestore in forma generale, quindi così come complessivamente offerti dalla Società sul territorio dell'intero Bacino Sanremese. Per maggiori informazioni riguardanti i servizi offerti dalla Società, consultare il seguente sito internet <http://www.amaie-energia.it/>.

Servizio di Raccolta differenziata rifiuti urbani

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani nei comuni gestiti con la modalità porta a porta spinto, è organizzata secondo turni di raccolta specifico nelle diverse zone cui può essere suddiviso il territorio cittadino.

Il sistema, nell'attuazione del porta a porta spinto, prevede la raccolta di carta, umido e vetro mediante appositi mastelli/cassonetti mentre la raccolta della plastica/lattine e dell'indifferenziata viene fatta a sacchi

È a disposizione dei cittadini uno sportello per la distribuzione dei kit di raccolta differenziata (mastelli/sacchi) ubicato presso gli uffici TARI del Comune.

Il kit prevede nello specifico, a seconda della tipologia di utente (domestico/non domestico)

- Un contenitore per la **carta** di colore **blu** (di volumetria variabile da 40l a 360l);

- Un contenitore per l'**umido** di colore **marrone** (di volumetria variabile da 23l a 240l);
- Un contenitore **sotto-lavello** di colore **marrone**;
- Un contenitore per il **vetro** (se previsto) di colore **verde** (di volumetria variabile da 40l a 360l);
- Una dotazione annuale di sacchetti compostabili per l'**umido**;
- Una dotazione annuale di sacchetti **grigio** per l'**indifferenziato**;
- Una dotazione annuale di sacchetti **gialli** per la **plastica**;

Sono inoltre disponibili per gli utenti, pieghevoli e poster cartacei dei calendari di raccolta per le UtENZE Domestiche. Gli stessi sono inoltre disponibili sul sito www.amaie-energia.it.

Sono previste specifiche raccolte differenziate per particolari utenze (come negozi, supermercati, , scuole, ristoranti).

I calendari di raccolta specifici sono scaricabili dal sito di Amaie Energia e Servizi nell'apposita area download (<http://www.amaie-energia.it/igieneurbana/sanremo/area-download>).

Servizio di Gestione Centri di Raccolta

Il Centro di Raccolta Comunale altro non è che un servizio a disposizione della comunità cittadina per incrementare la raccolta differenziata, disincentivare l'abbandono abusivo dei rifiuti sul territorio comunale e per agevolare il recupero del rifiuto. Si tratta di un'area strutturata, sorvegliata e gestita dove i cittadini possono conferire gratuitamente e in sicurezza i rifiuti urbani in particolare quelli ingombranti, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e quelli pericolosi.

Le procedure per l'accesso al Centro di Raccolta sono differenti a seconda della tipologia di utente che vi accede:

- i privati cittadini (Utenze Domestiche) possono farlo liberamente previa compilazione delle dichiarazioni necessarie;
- le ditte/attività commerciali (Utenze Non Domestiche) devono essere munite, oltre che del permesso di trasporto anche di formulario per l'identificazione dei rifiuti.

Entrambe le tipologie di utenze devono rispettare giorni e orari di apertura del centro; all'interno dello stesso, apposita segnaletica specifica la posizione e la tipologia di ciascun materiale da conferire. Il conferimento deve avvenire in autonomia, compito dell'addetto è quello di dare indicazioni sulle tipologie di rifiuto e sulle posizioni di conferimento.

Nello specifico nel CDR comunali vengono ritirati oltre i rifiuti della raccolta differenziata comunale (carta/cartone, imballaggi plastica/lattine, indifferenziata, bottiglie di vetro) anche il verde derivante da sfalci e potature, lastre e damigiane in vetro, metalli, legno, ingombranti, RAEE di piccole, medie e grandi dimensioni (dal ferro da stiro al frigorifero ad esempio). Si possono inoltre conferire pneumatici per auto, latte di vernice, pile esaurite, farmaci scaduti, tessuti e pentolame, piccole quantità di inerti, piastrelle, sanitari derivanti da lavorazioni/manutenzioni effettuate in proprio.

Servizio Di Spazzamento/Lavaggio Strade

AMAIE Energia e Servizi srl assicura la pulizia e dell'igiene delle strade/aree pubbliche attraverso una serie di servizi specifici quali lo spazzamento manuale e quello meccanizzato, il lavaggio stradale, lo svuotamento dei cestini gettacarte, il diserbo di vie e di marciapiedi.

Sul territorio comunale, in particolar modo nelle vie del centro e di maggiore frequentazione pubblica i nostri operatori effettuano servizio di spazzamento manuale, che prevede la pulizia di strade e piazze pedonali, di alcune zone pavimentate di aree verdi e giardini, di fermate dei mezzi pubblici e dei marciapiedi. La frequenza di tale servizio varia in base alle zone interessate in base alla fruibilità della stessa. Oltre allo spazzamento manuale delle strade, gli stessi operatori si occupano dello svuotamento dei cestini stradali gettacarte, presenti sul territorio con frequenza quotidiana.

Servizi correlati di igiene Urbana

Accanto ai servizi tradizionali e programmati, AMAIE Energia e Servizi srl, svolge attività di pronto intervento atte a sanare particolari situazioni di degrado (abbandoni, sversamenti di rifiuti e danni da gabbiani e animali vari), quali:

- la pulizia e il lavaggio del Mercato Annonario e la pulizia del mercato ortofrutticolo all'ingrosso, oltre che delle aree dei mercati rionali;
- la pulizia di griglie e caditoie: il loro corretto funzionamento viene mantenuto rimuovendo il materiale che si accumula all'interno, usando mezzi manuali o veicoli specifici;
- il diserbo di strade e marciapiedi nei tratti urbani del territorio e caratterizzati dalla presenza di cunetta definita. Si intende per "diserbo" il taglio di erbacce ed infestanti fuoriusciti dalla sede stradale o dei marciapiedi e non quanto discenda o spunti da muri e/o terreni siano essi privati o pubblici;
- la derattizzazione di aree e vie cittadine mediante la posa di distributori di esche e di specifiche trappole nei punti più critici
- la disinfestazione periodica contro insetti alati svolta in orario notturno con cadenza bimensile e secondo preciso programma.

Viene ora data evidenza delle specifiche attività svolte nel Comune di Triora, con indicazione distinta delle modalità. Qualora dovessero essere presenti incongruenze tra la trattazione generale dei servizi, e quella specifica, di seguito riportata, occorrerà fare riferimento alle informazioni riportate nella trattazione del singolo Comune.

Raccolta e trasporto nel Comune di Triora

Zonizzazione e Descrizione del Servizio

Il servizio presso il Comune di Triora è svolto in aderenza al disciplinare tecnico approvato che prevede la suddivisione dell'intero territorio comunale in due zone come nel seguito dettagliate:

Zona		Sistema di raccolta
A	Centro Storico	Raccolta domiciliare Porta-A-Porta
B	Frazioni di Bregalla, Cetta, Creppo, Lago Tenarda, Loreto, Monesi Di Triora, Realdo, Verdeggia e case sparse.	Raccolta di prossimità con isole ecologiche ad accesso controllato con serratura meccanica

Il Gestore garantisce, per la raccolta porta a porta, il seguente calendario di ritiri per UD e UND:

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
SECCO	PLASTICA	ORGANICO	CARTA	VETRO	ORGANICO	

Il Gestore garantisce alle UND selezionate il servizio di raccolta tramite la predisposizione di una o più isole ecologiche ad accesso controllato con serratura meccanica costituite da contenitori dedicati e adeguatamente dimensionati in base alla produzione prevista per ciascuna frazione di rifiuto.

Le Utenze Domestiche della zona B devono ricevere un servizio di raccolta di prossimità con isole ecologiche costituite da contenitori carrellati ad accesso controllato tramite serratura meccanica come definito. Il Gestore deve garantire le seguenti frequenze di raccolta.

- ✓ ORGANICO n°1 volta a settimana;
- ✓ PLASTICA n°1 volta a settimana;
- ✓ CARTA n°2 volte al mese;
- ✓ VETRO n°2 volta al mese;
- ✓ RESIDUO SECCO n°1 volta a settimana.

È individuato come Centro di Raccolta aperto alle utenze del Comune di Triora il CDR di Taggia sito in Loc. isola Manente snc.

ECOCENTRO di TAGGIA – Loc. Isola Manente aperto nei seguenti orari sia per le UD sia per le UND:

- dal LUNEDÌ al SABATO dalle 7 alle 12.00
- la DOMENICA dalle 15.00 alle 19.00

Per venire incontro alle esigenze dei cittadini è anche possibile conferire gli ingombranti presso il punto di stazionamento dell'ECOMOBILE dedicato il quale sosta nel comune per 2 volte/mese per n. 4 ore ciascuna. E' previsto un servizio di raccolta rifiuti ingombranti tramite stazionamento calendarizzato di ECO-MOBILE per il quale il Gestore deve garantire la presenza del mezzo per almeno 4 ore almeno 2 volte al mese. La comunicazione all'utenza del calendario, del regolamento

e delle modalità di servizio è a cura del Comune. Non sono previsti ritiri a pagamento, né ritiri a domicilio.

Per gli utenti del comune di Triora è pertanto possibile usufruire gratuitamente del CDR di Loc. Isola Manente a Taggia per conferire rifiuti ingombranti e verde.

Ingombranti

Il servizio di ritiro ingombranti è gratuito e viene effettuato con stazionamento di Ecomobile secondo specifico calendario, che comunque prevede due stazionamenti/mese.

Il tempo massimo per il ritiro (art.31 TQRIF) è di 15 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Verde

Il servizio è assolto a titolo gratuito presso il CDR di Loc Isola Manente a Taggia dove l'utente può liberamente conferire secondo gli orari di apertura al pubblico

Il tempo di ritiro (art.31 TQRIF) massimo è di 15 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Non è previsto il servizio di rimozione rifiuti abbandonati.

Il servizio di raccolta pile e farmaci scaduti viene espletato garantendo il posizionamento sul territorio di contenitori adeguati e nello specifico:

- farmaci scaduti (n° 2 contenitori sul territorio)
- pile esaurite (n° 2 contenitori sul territorio)

Il Gestore effettua un servizio di raccolta dei rifiuti igienici assorbenti (pannolini, pannoloni, traversine e assorbenti) posizionando in punti concordati con il Comune n° 2 contenitori carrellati di colore rosso con serratura gravimetrica. E' cura del Comune consegnare una copia delle chiavi necessarie per la fruizione dei contenitori solo a chi ne ha diritto secondo quanto indicato nel regolamento Comunale.

Disservizi e riparazioni dotazioni (Titolo VII TQRIF)

L'esposizione di seguito riportata è suddivisa per disservizi e riparazioni di attrezzature per la raccolta domiciliare.

Disservizi

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi correnti (art.33 TQRIF) senza necessità di sopralluogo e dipendenti dall'erogatore del servizio è il seguente:

Con riferimento alle segnalazioni comunicate al numero verde, il tempo di risoluzione è per il 75% dei casi di 6 ore e per il restante 25% dei casi di 24 ore. Per segnalazioni pervenute tramite altri canali il tempo di risoluzione è di 7 giorni.

Nel caso di segnalazioni che richiedono il sopralluogo o ulteriori verifiche il tempo di risoluzione è di 15 giorni lavorativi.

Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare

Il tempo di riparazione e/o sostituzione di dotazioni domestiche per la raccolta PaP (attrezzature per la raccolta domiciliare - art.34 TQRIF) senza necessità di sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

In caso di necessità di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 20 giorni lavorativi.

Continuità e regolarità raccolta (Titolo VIII TQRIF)

Premesso che gli artt. 35.3; 35.4 e 36 non sono applicabili allo Schema 1 ed escluse le cause di forza maggiore e quelle imputabili all'utenza, in tutti gli altri casi (per esempio dimenticanza di esecuzione del servizio da parte degli operatori in una intera strada) il tempo di recupero della raccolta PaP (art.37 TQRIF) è fissato in 24 ore.

Per quanto riguarda invece il futuro calcolo degli indicatori di puntualità previsti dall'art.39, TQRIF, i Gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito Internet, ai sensi dell'art.3 del TITR, le mancate raccolte di intere vie non imputabili a fatto proprio, ma per cause imputabili agli utenti, come, per esempio, "la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario", Un tanto per escludere tali accadimenti dal computo dell'indicatore di puntualità del servizio.

Spazzamento delle strade nel Comune di Triora

Sono effettuati secondo quanto previsto dal Disciplinare Tecnico il servizio di spazzamento manuale, di svuotamento dei cestini gettacarte, il servizio di diserbo stradale, di pulizia di griglie, pozzetti e caditoie. La pianificazione tiene conto che i servizi vengono effettuati per la zona A con impegno di 18 ore settimanali e per la zona B, esclusa Monesi, per 16 ore settimanali.

Per lo spazzamento ed il diserbo stradale della frazione di Monesi di Triora, il Gestore concorda annualmente con il Comune l'esecuzione di una serie di passaggi distribuiti durante l'anno.

8.3 Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)

In relazione alla garanzia di sicurezza richiesta per il servizio dei rifiuti urbani, la stessa è assicurata nel seguente modo, seppure diverso da quello previsto dall'art.48 del TQRIF.

Il Gestore del Servizio ha attivato sul numero verde dedicato, un risponditore automatico che permette all'utente segnalante una situazione di "emergenza", di bypassare le altre chiamate ed essere subito messo in contatto con un operatore che risponde 24/24h. Dovrà essere posta cura e attenzione da parte dell'utente, nell'utilizzare tale canale di comunicazione solo in caso di reale specifica emergenza come descritto nell'art.49 del TQRIF. Nello specifico vanno considerate segnalazioni di emergenza:

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

In questi termini l'utente, al termine del messaggio preimpostato del risponditore automatico, per scegliere di procedere

- alla segnalazione "di sicurezza" dovrà digitare 1 (n.verde 800 310 042 / 1)

- alla segnalazione "generica" dovrà digitare 2 (n.verde 800 310 042 / 2)

Ne consegue che formalmente il numero verde risulta così "sdoppiato", ciascuno con la propria funzione specifica.

In ogni caso viene sempre assicurato il tempo massimo di intervento in caso di chiamata di emergenza, pari a 6 ore dalla chiamata (art. 49 TQRIF) nel 60% dei casi e di 12 ore nel 40% dei casi.

9. Misure per la tutela degli utenti

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

L'utente può presentare ai Gestori eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami, per la propria parte di competenza del servizio.

Per quanto riguarda la Gestione della Tariffa, si rileva a tal proposito quanto segue.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, deve essere compilato almeno nei campi obbligatori indicati nel modulo stesso.

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

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.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

1. il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
2. il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al **reclamo scritto** nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi indicati:

1. la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
2. la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
3. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi indicati, l'esito della verifica e in particolare:

1. la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
2. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
3. l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

Per quanto riguarda la Gestione della Raccolta e dello Spazzamento si rileva quanto segue.

Fra gli obiettivi di AMAIE Energia occupa una posizione di rilievo l'ascolto dei cittadini attraverso la gestione delle segnalazioni pervenute che integra ed arricchisce la rilevazione del loro livello di soddisfazione.

I suggerimenti e reclami rappresentano un canale di comunicazione essenziale oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Al fine di favorire la comunicazione dei cittadini con l'azienda, è stato creato un ufficio centralizzato per la gestione dei reclami e delle Informazioni. Indispensabili da indicare in caso di segnalazione e/o di reclamo sono:

- Nome dell'utente e almeno un recapito telefonico
- Indirizzo dell'utenza
- Tipologia ed Oggetto della segnalazione

Le segnalazioni anonime o per le quali l'interlocutore rifiuta di lasciare un nominativo non vengono prese in considerazione.

La gestione delle segnalazioni avviene tramite personale specializzato mediante una procedura definita e condivisa. Si procede infatti alla:

- Registrazione della segnalazione in un apposito strumento informatico (Data Base condiviso).
- Analisi di quanto segnalato mediante un'indagine conoscitiva interna (verifica con i capiservizio).
- Qualora i reclami risultino fondati si provvede alla rimozione delle non conformità e, se possibile, all'attuazione di azioni correttive atte a rimuovere la causa della non conformità stessa.

AMAIE Energia procede, in specifici casi, a rispondere per iscritto o telefonicamente entro una settimana dal ricevimento della richiesta/segnalazione/reclamo. Nel caso in cui il problema segnalato non sia di competenza di AMAIE Energia, l'utente riceve una specifica notifica e se possibile viene indirizzato correttamente.

I canali attraverso i quali l'utente può inoltrare le proprie segnalazioni e/o richieste con riferimento ad entrambi i Gestori sono indicati al Capitolo 5.

10. Trasparenza

Il/i gestore/i è tenuto a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della 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.

Trasparenza TTIR: <https://www.comune.triora.im.it/Paginedelcomune?ID=10452>