Comune di **AURIGO**

Carta della Qualità

del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani

DE VIZIA TRANSFER | urbaser

BACINO IMPERIESE
#unionecomunivirtuosi

Sommario

1. **Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità dei Servizi?** **Pag. 01**

2. **Principali Riferimenti Normativi** **Pag. 04**

3. **Contenuti della Carta della Qualità del Servizio** **Pag. 06**

3.1 Informazioni sui Gestori Pag. 07

3.2 Territori Serviti Pag. 08

3.3 Scelta dello schema di servizio Pag. 09

3.4 Certificazioni adottate dai gestori Pag. 09

3.5 Principi fondamentali Pag. 09

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione Pag. 11

3.7 Trasparenza Pag. 12

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni Pag. 18

3.9 Livelli generali di qualità Pag. 21

3.10 Privacy Pag. 21

3.11 Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento Pag. 22

3.12 Validità della Carta del servizio Pag. 22

1

Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità dei Servizi?

La **Carta della Qualità del Servizio** è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, dal Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), di cui delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif.

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del Cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone il **Comune di Aurigo** nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

È un settore, questo, che presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata condizionano pesantemente i risultati. La complessiva pulizia del comune, infatti, dipende fortemente dall'utilizzo che viene fatto del comune stesso, dal senso civico sia degli abitanti sia di chi vi transita occasionalmente.

Non scendere sotto gli standard attuali, e anzi migliorarli, deve essere un impegno che ciascuno sente come proprio, così come pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più, ma come a una vera risorsa, come qualcosa da recuperare e riutilizzare; è per questo motivo che si conta sulla collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per lavorare in sinergia con i Cittadini stessi.

È in questo contesto che si inserisce la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del **Comune di Aurigo**, la quale vuole essere un "patto" e una finestra di dialogo tra il soggetto gestore dei servizi pubblici e i propri Utenti e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli Utenti stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa Carta, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza e il **Comune di Aurigo** e diventando il documento che ne regola i rapporti.

La Carta della qualità non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi per migliorare i servizi pubblici e il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- **uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;**
- **uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;**
- **uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative e i risultati.**

La Carta è uno strumento dinamico che tiene conto delle situazioni diversificate presenti sul territorio e della conseguente non omogeneità dei servizi offerti.

Nello specifico contiene:

1. **I principi fondamentali** ai quali ci si ispira nell'erogare i servizi di igiene urbana (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");

2. **La descrizione analitica dei servizi erogati** e le modalità generali con le quali si intende erogare gli stessi, con particolare riferimento agli standard di qualità che si impegna a rispettare;

3. **Le forme di tutela dei diritti** e degli interessi dei cittadini.

2

Principali Riferimenti Normativi

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- **Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163**, "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- **Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244**, "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire 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 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif** sulle Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3

Contenuti della Carta della Qualità del Servizio

3.1 Informazioni sui Gestori

Gli attori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono:

Comune di **AURIGO**	**Comune di Aurigo** Via San Paolo 11 18020, Aurigo (IM) C.F. 00249310087

Il **Comune di Imperia**, in qualità di capofila del **Bacino Imperiese**, ha affidato i "Servizi Integrati di Igiene Urbana del **Comune di Aurigo**" al RTI costituita tra la **DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.** con Atto di Sottomissione stipulato in data 26 maggio 2022. Il servizio è stato avviato il 1° giugno 2022 per la durata di 8 anni, 1 mese e 15 giorni con scadenza al 15 luglio 2030.

Il **Comune di Aurigo**, richiamando la nota dell' U.O. Ambiente del Comune di Imperia, ha assunto il relativo impegno di spesa con propria Determina n. 126 del 04.08.2022.

DE VIZIA TRANSFER	**De Vizia transfer SPA** via Duino 136 -10127 Torino Tel. 011 6197079 E-mail: info@devizia.com C.F. e P.IVA: 03757510015
urbaser	**URBASER S.A.** Via Armando Vona, 121, 03100 Le Lame - Area Industriale FR Telefono: 0775 60033

3.2 Territori Serviti *(da Wikipedia https://it.wikipedia.org/wiki/Aurigo)*

Il servizio copre tutto il territorio comunale di Aurigo che si estende su una superficie di circa 9,14 km2, con una densità abitativa di circa 37 ab/km2. Il territorio di Aurigo è situato nella valle del Maro, tratto terminale della valle del torrente Impero dove qui riceve gli affluenti torrenti e rii di Lacori, Coette, Succo e Banco. Il borgo aurighese si colloca a 431 m s.l.m. su un poggio alle pendici del monte Guardiabella (1218 m), lungo il percorso di mezzacosta che dalla frazione di Candeasco (Borgomaro) conduce a Poggialto e Conio (Borgomaro). Altra vetta del territorio è il monte delle Valasse (1206 m), al confine con Rezzo.

Il territorio comunale è costituito, oltre al capoluogo, dalle due frazioni di Guardiabella e Poggialto. Confina a nord con i comuni di Rezzo e Pieve di Teco, a sud e ad ovest con Borgomaro e ad est con Pieve di Teco e Borgomaro.

Tra le architetture più importanti si riportano la Chiesa parrocchiale della Natività di Maria Vergine nel capoluogo, l'Oratorio di San Giovanni Battista e la Chiesa di San Bernardo nella frazione di Poggialto.

Come altri comuni imperiesi, l'economia locale è basata principalmente sulla produzione agricola e sull'olivicoltura, quest'ultima testimoniata dalla presenza di tre frantoi (due ad Aurigo ed uno in frazione Poggialto) e da un recupero lento ma costante dei terrazzamenti. Discreta è la produzione di vino, con vigneti coltivati in località Aurighi, nei pressi del santuario di Sant'Andrea.

3.3 Scelta dello schema di servizio

Con delibera della Giunta Comunale di Aurigo n. 15 del 16/02/2024, è stato individuato lo Schema regolatorio I – Livello qualitativo minimo e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare per il tramite della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani co-me definiti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

3.4 Certificazioni adottate dai gestori

Le aziende che compongono il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A. hanno ottenuto la Certificazione del Sistema Qualità UNI EN ISO 9001:2008 e 14001:2004.

3.5 Principi fondamentali

I principi fondamentali che ispirano la Carta dei Servizi sono individuati dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

	Rispetto delle normative e onestà I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.
	Eguaglianza Nella erogazione del Servizio, l'amministrazione comunale garantisce uguaglianza e parità di trattamento a tutti gli utenti senza distinzione di sesso, nazionalità, religione, razza, lingua, età e opinioni politiche. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.
	Imparzialità Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

	Continuità Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo.
	Trasparenza L'amministrazione comunale si impegna a garantire la massima semplificazione e comprensibilità delle procedure e ad assicurare la massima trasparenza delle informazioni affinché l'utente possa conoscere in qualunque momento l'andamento delle proprie pratiche, nel rispetto della riservatezza e della propria dignità personale.
	Partecipazione È promossa la partecipazione dei cittadini per favorire la loro collaborazione al miglioramento della qualità dei servizi. L'Amministrazione indica le modalità attraverso le quali i cittadini possono inoltrare suggerimenti o segnalare reclami. L'utente può produrre memorie e documenti e prospettare osservazioni.
	Semplificazione delle procedure Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.
	Cortesia L'amministrazione cura in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente e a garantire l'erogazione continua dei servizi, eccezione fatta per cause di forza maggiore. I dipendenti si impegnano ad erogare i servizi in modo chiaro e comprensibile e a qualificarsi con il proprio nome nei rapporti con gli utenti.
	Efficienza ed efficacia L'amministrazione comunale si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche organizzative e procedurali più idonee al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

	Tutela dell'ambiente Nell'attuazione dei propri compiti il Comune di Aurigo si impegna a vigilare sull'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché sul costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.
	Sicurezza e riservatezza È garantita la conformità dei servizi erogati alla normativa vigente in materia di sicurezza e di tutela della privacy. I dati personali degli utenti vengono utilizzati esclusivamente per le finalità di carattere istituzionale e non vengono trattati da personale non autorizzato, né ceduti o comunque comunicati a terzi.

3.6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

Il Comune di Aurigo gestisce i servizi integrati di igiene urbana attraverso contratti di appalto sia per l'effettuazione dei servizi stessi che per lo smaltimento dei rifiuti e procede direttamente tramite il Servizio Comunale Tributi alla gestione delle entrate provenienti dalla TARI.

Il Comune di Aurigo effettua le attività di:

- **Gestione tariffe e dei rapporti con gli utenti.**
- **Gestione degli oneri di conferimento delle frazioni di rifiuti urbani prodotti nel territorio comunale e stipula convenzioni di cui all'accordo quadro Anci - Conai per la vendita dei rifiuti da imballaggi o con altri consorzi di filiera,**
- **Attività di vigilanza ambientale in collaborazione con le forze di polizia.**

La Direzione dell'Esecuzione del Contratto d'appalto per il servizio di raccolta rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana nel territorio comunale è affidata esclusivamente al Comune di Imperia in qualità di comune capofila del Bacino Imperiese.

L'appalto relativo ai servizi integrati di igiene urbana prevede l'esecuzione dei seguenti servizi:
Attività incluse nel servizio di gestione dei rifiuti (art. 1 Deliberazione Arera 363/2021/R/rif):

- Censimento iniziale e periodico delle utenze al fine di avere sempre aggiornata la banca dati degli utenti ai quali effettuare il servizio di ritiro dei rifiuti;
- Campagna di informazione e sensibilizzazione indirizzata alle nuove modalità di raccolta dei rifiuti e ai nuovi servizi, compresa la consegna dei calendari e delle attrezzature di raccolta a perdere (sacchi);
- Messa a disposizione del contact center al servizio dei cittadini mediante sportello on-line, numero verde telefonico, mail, sito internet;
- Raccolta differenziata dei rifiuti tramite servizio porta-a-porta;
- Lavaggio, sanificazione e manutenzione contenitori dedicati;
- Isola ecologica mobile (c.d. ecomobile) posizionata in area pubblica comunale;
- Raccolta e trasporto ingombranti a domicilio su prenotazione (servizio a carico delle utenze);
- Gestione Ecocentro Intercomunale (CDR) ubicato a Pontedassio;
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani ex pericolosi (es. pile e farmaci) dai contenitori messi a disposizione in alcuni esercizi commerciali ed edifici pubblici;
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati dalle vie cittadine;
- Servizi di igiene urbana in occasione di sagre, festività, manifestazioni, fiere e ricorrenze;
- Gestione della stazione di travaso e trasporto dei rifiuti agli impianti di trattamento/smaltimento definitivo;
- Servizio di fornitura e consegna calendari, attrezzature a perdere (sacchi per rifiuto secco, rifiuto umido e multimateriale), mastelli e bidoni carrellati, nella misura di quanto definito dal dimensionamento riportato nell'Atto di Sottomissione;
- Reperibilità e pronto intervento.

3.7 Trasparenza

La delibera ARERA 444/2019 prevede l'obbligo di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti alcuni contenuti informativi minimi.

Di seguito le informazioni reperibili ai relativi link:

a) Ragione sociale del gestore:
che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: https://www.bacinoimperiese.it

che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:
https://www.comune.aurigo.im.it/

b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti):

del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;
https://www.bacinoimperiese.it

del Comune di Aurigo:
https://www.comune.aurigo.im.it/

c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile:

del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;
https://www.bacinoimperiese.it

del Comune di Aurigo:
https://www.comune.aurigo.im.it/

d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione:

del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;
https://www.bacinoimperiese.it

del Comune di Aurigo:
https://www.comune.aurigo.im.it/

e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta:
del RTI costituito tra DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.; https://www.bacinoimperiese.it
del Comune di Aurigo: https://www.comune.aurigo.im.it/

f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto: Ecobolario:
https://www.bacinoimperiese.it
Regolamento per la disciplina della gestione dei rifiuti e dei servizi di igiene urbana: https://www.comune.aurigo.im.it/
Ordinanze concernenti il corretto conferimento dei rifiuti: https://www.comune.aurigo.im.it/

g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile:
https://www.bacinoimperiese.it https://www.comune.aurigo.im.it/

h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR:
https://www.bacinoimperiese.it https://www.comune.aurigo.im.it/

i) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili:
https://www.comune.aurigo.im.it/

l) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste:
https://www.comune.aurigo.im.it/

m) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti:
https://www.comune.aurigo.im.it/

n) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13:
https://www.comune.aurigo.im.it/

o) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF:
https://www.comune.aurigo.im.it/

p) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso:
https://www.comune.aurigo.im.it/

q) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto:

https://www.comune.aurigo.im.it/

r) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore:

https://www.comune.aurigo.im.it/

s) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;

https://www.comune.aurigo.im.it/

t) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità:

https://www.comune.aurigo.im.it/

u) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF:

https://www.comune.aurigo.im.it/

Numero verde operativo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16:
https://www.bacinoimperiese.it

v) posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori
Con delibera della Giunta Comunale di Aurigo n. 15/2024 del 16/02/2024, è stato individuato lo Schema regolatorio I – Livello qualitativo minimo e i relativi obblighi di servizio di qualità tecnica e contrattuale da attuare per il tramite della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a decorrere dal 1 gennaio 2023 come definiti dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Gli atti citati sono consultabili tramite ricerca al seguente link:
https://www.comune.aurigo.im.it/

w) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente sono consultabili:

https://www.bacinoimperiese.it

x) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche:

https://www.comune.aurigo.im.it/

y) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi:

https://www.comune.aurigo.im.it/

z) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio:

https://www.comune.aurigo.im.it/

3.8 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I – livello qualitativo minimo, scelto dal Comune di Aurigo, come indicati nella tabella n. 2 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5

Il presente documento è la Carta della Qualità dei Servizi adottata dal Comune di Aurigo e dal Raggruppamento Temporaneo di Imprese composto dalla DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A., ai sensi dell'art. 5 del testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 (tributi)

Le richieste di attivazione del servizio devono essere presentate entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento mediante presentazione allo sportello, via posta elettronica all'indirizzo aurigo.protocollo@comune.aurigo.im.it via pec all'indirizzo ragione-ria.aurigo@pec.it o spedita per posta tramite raccomandata con avviso di ricevimento A.R. median-te apposito modulo prelevabile dal sito internet del comune https://www.comune.aurigo.im.it/

Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 (tributi)

Le richieste di variazione del servizio devono essere presentate entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui si è verificato l'evento mediante presentazione allo sportello, via posta elettronica all'indirizzo aurigo.protocollo@comune.aurigo.im.it via pec all'indirizzo ragione-ria.aurigo@pec.it o spedita per posta tramite raccomandata con avviso di ricevimento A.R. mediante apposito modulo prelevabile dal sito internet del comune https://www.comune.aurigo.im.it/

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 (tributi)

Eventuali reclami in merito al servizio o alla bollettazione devono essere inviati mediante presentazione allo sportello, via posta elettronica all'indirizzo aurigo.protocollo@comune.

aurigo.im.it via pec all'indirizzo ragioneria.aurigo@pec.it o spediti per posta tramite raccomandata con avviso di ricevimento A.R.

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22

A disposizione degli utenti è operativo uno sportello online, accessibile dalla home page del sito internet www.bacinoimperiese.it. Attraverso tale strumento sarà possibile reperire informazioni su:

a. frequenza, giorni e orari della raccolta rifiuti;
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. ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22

Il servizio è attivo tramite il Numero Verde 800.99.77.40 o applicazione Whatsapp al numero 331 6486845, attraverso cui è possibile richiedere assistenza: il personale è a disposizione per soddisfare ogni qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

Sono operativi anche:
il numero fisso 0183 54041 dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Aurigo, dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 12:00.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) (tributi)

Il pagamento di quanto dovuto è previsto a scelta del contribuente in un'unica soluzione annuale ovvero in due o più soluzioni annuali (ordinariamente due soluzioni annuali). Il tempo di pagamento è di trenta giorni rispetto alla data di ricezione del documento di riscossione.

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

Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non possono

essere conferiti nelle Isole ecologiche e non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche); vetro (imballato nel cartone o secondo le indicazioni degli operatori).

Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande) sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.

Il servizio di ritiro degli ingombranti è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste, che verranno valutate di volta in volta, provenienti da utenze non domestiche che richiederanno il ritiro di rifiuti che per quantità e tipologia possono essere assimilati ai rifiuti domestici.

Il Gestore SIA ha predisposto il servizio di raccolta previo appuntamento mediante:
- prenotazione al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845
- tramite apposito modulo sul portale web www.bacinoimperiese.it

Il materiale deve essere esposto la sera prima, piano strada, nella giornata concordata con gli uffici del Gestore SIA, fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, avendo particolare cura che:
- il luogo sia raggiungibile dai mezzi addetti alla raccolta;
- il materiale posizionato non sia di intralcio a veicoli e pedoni.

Il servizio è a pagamento, con oneri a carico dell'utenza pari a:
- € 82,19 (iva 22% compresa) per ogni servizio di ritiro per un massimo di 5 pezzi.

Il pagamento deve essere eseguito anticipatamente fornendo all'operatore nome, cognome (ragione sociale), indirizzo, codice fiscale o partita iva.

E' severamente vietato depositare i rifiuti sul suolo pubblico in assenza di prenotazione. E' comunque sempre possibile conferire gratuitamente rifiuti Ingombranti e RAEE presso:

- il Centro di Raccolta Comunale di Pontedassio
- il servizio di Ecomobile

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 32

Eventuali disservizi possono essere segnalati, così come la richiesta di sostituzione o

riparazione delle attrezzature per la raccolta:

- via email agli indirizzi info@bacinoimperiese.it
- per telefono al Numero Verde 800.99.77.40 o al numero WhatsApp 331 6486845
- presso gli uffici comunali di Via San Paolo 11 - 18020, Aurigo (IM).

Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2

Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione è consultabile sul sito del Bacino Imperiese al seguente indirizzo: https://www.bacinoimperiese.it

Sul territorio comunale, non esistono attrezzature per la raccolta stradale o di prossimità

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

Il Centro radio è una struttura del Comune di Aurigo, in funzione 24 ore su 24 e riceve le richieste telefoniche di intervento da parte della cittadinanza per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana. E' possibile fare riferimento a:

Sezione Centro radio operativo 24 ore su 24: 0183 54041:
https://www.comune.armo.im.it
Numero verde operativo dal lunedì al venerdì, dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 16:
https://www.bacinoimperiese.it

3.9 Livelli generali di qualità

Sulla base dello Schema Regolatorio I - Livello qualitativo minimo, scelto dal Comune di Aurigo, non è previsto il rispetto degli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, riportati nella Tabella n. 1 della Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022.

3.10 Privacy

- **Comune di Aurigo**
  Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:
  https://www.comune.aurigo.im.it/privacy/

- **Raggruppamento Temporaneo di Imprese: DE VIZIA Transfer S.p.A. e URBASER S.A.;**
  Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:
  https://www.bacinoimperiese.it

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

Nelle more della definizione da parte di ARERA del riconoscimento degli indennizzi, il Comune di Aurigo, in caso di segnalazione di disservizio, si attiva per la risoluzione dello stesso.

3.12 Validità della Carta del servizio

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

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

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo:
https://www.comune.aurigo.im.it/

nonché presso i seguenti uffici comunali:
Via San Paolo 11 - 18020, Aurigo (IM).

La Carta è disponibile altresì al sito internet del Bacino Imperiese
https://www.bacinoimperiese.it

BACINO IMPERIESE
#unionecomunivirtuosi

Comune di **AURIGO**

COMUNE DI AURIGO
Servizio Igiene del Suolo e Ambiente
Servizio Bilancio e Tributi

Raggruppamento Temporaneo di Imprese - RTI
DE VIZIA Transfer S.p.A.
URBASER S.A.

TIENITI COSTANTEMENTE AGGIORNATO
www.bacinoimperiese.it
info@bacinoimperiese.it

NUMERO VERDE
800.99.77.40
DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ 09:00/13:00 - 14:00/16:00

WhatsApp
331 648 6845