

**CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO DI GESTIONE
INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

COMUNE DI NEPI

Sommario

1	Sezione 1 - Inquadramento generale.....	4
1.1	Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio.....	4
1.2	Principali riferimenti normativi.....	4
1.3	Scelta dello schema di servizio.....	5
1.4	Principi quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	5
1.5	Trasparenza.....	6
1.6	Privacy.....	6
1.7	Validità della Carta della Qualità del servizio.....	7
2	Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti.....	7
2.1	Introduzione gestore tariffa e rapporto con gli utenti.....	7
2.1.1	Modalità di prelievo	7
2.1.2	Modalità di attribuzione della parte variabile	8
2.1.3	Modalità di riscossione	8
2.2	Informazioni sul gestore	8
2.3	Territorio servito	8
2.4	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	8
2.4.1	Accesso ai servizi da parte degli utenti	8
2.4.2	Contatti per i servizi Tariffa e Rapporto con gli Utenti	8
2.5	Prestazioni soggette a standard di qualità.....	9
2.5.1	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	9
2.5.2	Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio.....	10
2.5.3	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	10
2.5.4	Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.....	10
2.5.5	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	11
2.5.6	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	11
2.5.7	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati.....	12
2.5.8	Obblighi di servizio telefonico	12
2.5.9	Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente	13
2.5.10	Termine per il pagamento.....	13

2.5.11	Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI.....	13
2.5.12	Periodicità di riscossione.....	13
2.5.13	Modalità per la rateizzazione dei pagamenti.....	14
2.5.14	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	14
3	Sezione 3 – Gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade	15
3.1	Gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade.....	15
3.1.1	Informazioni sul gestore.....	15
3.1.2	La qualità del servizio	15
3.1.3	Principi ai quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	15
3.1.4	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione	16
3.1.5	Trasparenza.....	18
3.1.6	Privacy	18
3.1.7	Periodo di validità – revisioni.....	19
3.1.8	Standard di Qualità del Servizio	19
3.1.9	Standard relativi alla qualità- Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	20

1 Sezione 1 - Inquadramento generale

1.1 Cosa è e a cosa serve la Carta della Qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, 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, etc.

Tale documento è suddiviso in 3 SEZIONI che comprendono:

- SEZIONE 1 – Inquadramento generale - valida per tutti i Gestori in cui vengono esplicitate le informazioni su di essi, i principali riferimenti normativi, la scelta dello schema di servizio, i principi fondamentali.
- SEZIONE 2 – Gestore della Tariffa e rapporto con gli utenti – in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.
- SEZIONE 3 - Gestori della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade - in cui vengono specificati i servizi attivi e previsti.

Ciascun gestore è tenuto a pubblicare la presente carta della qualità sul proprio sito web.

1.2 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 sulla 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.

1.3 Scelta dello schema di servizio

- Il posizionamento di codesta gestione nella matrice degli schemi regolatori ai sensi dell’articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA n. 15/2022 corrisponde allo Schema II.

1.4 Principi ai quali si ispira il gestore nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- Eguaglianza di trattamento: l’erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

1.5 Trasparenza

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.6 Privacy

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie funzioni istituzionali, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

1.7 Validità della Carta della Qualità del servizio

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

2 Sezione 2 – Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

2.1 Introduzione gestore tariffa e rapporto con gli utenti

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, Comune di Nepi, 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 in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la TARI (disponibile sul sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dal Comune.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti del Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dal Comune, quale Ente Territorialmente Competente, e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

2.1.1 Modalità di prelievo

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, Comune di Nepi, è la seguente:

- TARI TRIBUTATO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651, legge n.147/2013).

Il Comune nella commisurazione della tassa tiene conto dei criteri determinati con il Regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

2.1.2 Modalità di attribuzione della parte variabile

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella parametrica. Nello specifico per le utenze domestiche e non domestiche vengono utilizzati gli indici previsti dal DPR n.158/1999.

2.1.3 Modalità di riscossione

La modalità di riscossione vigente nella Gestione, Comune di Nepi, è "**Direttamente in capo al Comune**".

2.2 Informazioni sul gestore

GESTORE	DIRIGENTE RESPONSABILE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
Comune di Nepi	D.ssa Maria Lucia Torri	0761 5581450	Piazza del Comune,20 - 01036 Nepi (VT)	tributi@comune.nepi.vt.it

2.3 Territorio servito

AMBITO TARIFFARIO	SUPERFICIE (km ²)	N. ABITANTI	DENSITA' (ab/km ²)
Comune di NEPI	83,996	9.185	109,35

2.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

2.4.1 Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: in corso di predisposizione

Numero Verde: in corso di predisposizione

Altro recapito telefonico: 07615581308 – 07615581335 - 07615581313

Posta ordinaria: Piazza del Comune, 20 - 01036 NEPI (VT)

Email: tributi1@comune.nepi.vt.it

PEC: comune.nepi.vt@legalmailpa.it

Trasparenza Rifiuti:<https://comune.nepi.vt.it/contenuti/196879/arera-obblighi-trasparenza-servizio-rifiuti-d-444>

2.4.2 Contatti per i servizi Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: Piazza del Comune,20 - 01036 Nepi (VT)

Orari e giornate di apertura:

Lunedì dalle 10:30 alle 13:00

Martedì dalle 15:00 alle 17:00

Mercoledì dalle 10:30 alle 13:00

Giovedì dalle 15:00 alle 17:00

Venerdì dalle 10:30 alle 13:00

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: <https://comune.nepi.vt.it/contenuti/196879/arera-obblighi-trasparenza-servizio-rifiuti-d-444>

SERVIZI OFFERTI PER CIASCUN CANALE DI CONTATTO							
Informazioni	Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani	Richiesta di variazione o cessazione del servizio	Controllo riscossione	Accesso agli atti dell'Ente	Segnalazioni	Reclami	Richiesta rettifica importi
Numeri telefonici	Posta ordinaria	Posta ordinaria	Posta ordinaria	Numeri telefonici	Numeri telefonici	Numeri telefonici	Posta ordinaria
Sito web	Posta elettronica	Posta elettronica	Posta elettronica	Posta ordinaria	Posta ordinaria	Posta ordinaria	Posta elettronica
Posta ordinaria	Sportello fisico	Sportello fisico	Sportello fisico	Posta elettronica	Sportello fisico	Posta elettronica	Sportello fisico
Posta elettronica				Sportello fisico		Sportello fisico	
Sportello fisico							

2.5 Prestazioni soggette a standard di qualità

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF in corso di attivazione

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio, disponibile presso lo sportello fisico oppure dal sito web del Comune, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;

- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.5.2 Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

La risposta alle richieste di attivazione del servizio viene formulata in modo chiaro e comprensibile dal Comune indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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.

2.5.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico;
- tramite sportello online di cui all'Articolo 19 del TQRIF in corso di attivazione

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

2.5.4 Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Il Comune formula in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;

- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 8.4, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui all'Articolo 2.4.3, 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.

2.5.5 Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio classifica come reclamo scritto qualsiasi richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, tuttavia non saranno considerati reclami scritti eventuali casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

2.5.6 Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online, contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - o il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - o il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - o il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - o il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - o l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - o le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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

2.5.7 Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il Comune formula 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, e indica nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre ai precedenti elementi:

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta viene riportato anche l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

2.5.8 Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Nepi, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni e segnalare disservizi.

- Numero centralino: 0761-5581450
- Numero verde dedicato: in corso di predisposizione

2.5.9 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il Comune tramite i punti di contatto, sportello fisico e *on line* e il servizio telefonico, in coerenza con lo schema regolatorio II di appartenenza, si impegna a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

2.5.10 Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in non meno di venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione vengono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il Comune di Nepi, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione con la facoltà di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Il termine di scadenza per il pagamento, fissato in non meno di venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

2.5.11 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

Il Comune garantisce le seguenti modalità di pagamento dell'importo dovuto per la fruizione del servizio:

- F24;
- Pago PA.

2.5.12 Periodicità di riscossione

Il Comune prevede le seguenti scadenze di pagamento:

- Rata 1 entro il 30 settembre 2022
- Rata 2 entro il 15 novembre 2022

Il documento di riscossione inviato dal Comune sarà conforme alle modalità e ai contenuti prescritti agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR.

2.5.13 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui all'articolo precedente:

- 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i modelli per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

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

2.5.14 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche effettuate 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:

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

In deroga a quanto previsto al precedente punto, resta salva la facoltà del Comune di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 27 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

3 Sezione 3 – Gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade

3.1 Gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade

3.1.1 Informazioni sul gestore

GESTORE	TELEFONO	INDIRIZZO	MAIL
Tekneko Sistemi Ecologici Srl	800.003.328	Via Edison, 27, 67051 Avezzano (AQ)	nepi@tekneko.com

3.1.2 La qualità del servizio

La qualità è da sempre alla base delle procedure aziendali di Tekneko, qualità intesa come certezza di affidabilità, efficacia, professionalità, conoscenza della materia, controllo giornaliero dei servizi eseguiti per conto dei nostri clienti. Il sistema di qualità aziendale della Tekneko è in possesso delle seguenti certificazioni:

- UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. 1688/99/S (sistema di gestione della qualità);
- UNI EN ISO 14001:2015 certificato n. EMS-2259/S (sistema di gestione ambientale);
- ISO 45001:2018 certificato n. OHS-454 (sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro);
- ISO 37001:2016 certificato n. ABMS-320/22 (sistema di gestione per l'anticorruzione);
- SA 8000:2014 certificato n. SA-1265 (responsabilità sociale d'impresa);

Modello Organizzativo e di Gestione ex D.lgs. 231/01.

Inoltre a Tekneko è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★★ ++

Nell'ambito dell'Azienda esiste una specifica struttura di controllo della qualità. Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni. Ingenti risorse vengono dedicate alla formazione del personale tramite appositi corsi che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'ambito dei rispettivi ruoli.

3.1.3 Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

- Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- Chiarezza e trasparenza: deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- Cortesia: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto; Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

3.1.4 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

3.1.4.1 Servizi di raccolta

3.1.4.1.1 La Raccolta "Porta a Porta"

Nel comune di Nepi il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi ecalendari, distinti in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND).

I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta.

Umido e organico: per le UD e le UND la raccolta è prevista il lunedì, mercoledì e venerdì. Inoltre è previsto per le UND a somministrazione di cibi e bevande un ulteriore passaggio dal 01 maggio al 31 agosto nella giornata di domenica. Il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore di colore marrone.

Imballaggi in plastica e metalli per le UD la raccolta è prevista il sabato, per le UND il mercoledì e il sabato. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica, all'interno del contenitore di colore giallo.

Carta e cartoncino per le UD e le UND la raccolta è prevista il martedì. Il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore di colore bianco. Inoltre, è previsto per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone, il servizio di raccolta del cartone selettivo nelle giornate di lunedì, giovedì e sabato.

Secco residuo per le UD e le UND la raccolta è prevista il giovedì. Inoltre è previsto per le sole UND autorizzate un ulteriore passaggio nella giornata di lunedì. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello di colore grigio.

Imballaggi in vetro per le UD l'esposizione è prevista il venerdì, per le UND il martedì e il venerdì. Il rifiuto deve essere conferito all'interno del contenitore di colore verde, senza l'ausilio di buste.

Pannolini e pannoloni: per le UD e le UND l'esposizione è prevista il martedì, giovedì e sabato. L'apposito contenitore viene consegnato: alle utenze con bimbi al di sotto dei 2 anni, alle utenze con componenti con particolari condizioni di salute ed infine alle utenze che hanno in casa animali domestici ed utilizzano le traverse per i loro bisogni. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello grigio specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

I calendari delle utenze domestiche e delle utenze non domestiche possano essere consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/nepi/>.

3.1.4.1.2 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in località Mercante Nuovo. In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800.003.328 oppure inviando una mail all'indirizzo nepi@tekneko.com o effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko per un quantitativo massimo di 1 metro cubo pari a n. 3 pz. (per un totale di 5 interventi annui, oltre ai quali il servizio è a pagamento). Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato. Le utenze non domestiche che devono disfarsi dei rifiuti ingombranti prodotti dalla propria attività produttiva, possono recarsi presso il Centro di Raccolta Comunale per conferire nei limiti quantitativi e di tipologia stabiliti dal Regolamento Comunale oppure usufruire del ritiro a domicilio a pagamento.

3.1.4.2 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

È possibile conferire pile, farmaci e prodotti T e/o F direttamente e gratuitamente presso il Centro di Raccolta Comunale o all'interno dei contenitori stradali installati in prossimità delle attività commerciali che abbiano fra le categorie di vendita i suddetti prodotti.

3.1.4.3 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di Nepi è di due tipologie:

- **spazzamento manuale** svolto da uno o più operatori ecologici dotati di una scopa di erica, rastrello, palettone, soffiatore spallabile, idropulitrice e autocarro multi comparto.
- **spazzamento meccanizzato** effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura, dotato di soffiatore.

Il servizio di spazzamento viene svolto come di seguito riportato, nella fascia oraria dalle ore 06.00 alle ore 11.20:

Tipologia	Zona	Frequenza
Spazzamento meccanizzato	Centro storico 1	2 giorni su 7
	Centro storico 2	1 giorni su 7
	San Paolo	2 giorni su 7
	Area di espansione/residenziale I parte	1 giorno su 14
	Area di espansione/residenziale II parte	1 giorno su 14
Spazzamento manuale	Centro storico	7 giorni su 7 Ripasso pomeridiano 6 giorni su 7 dal 01/07 al 31/08
	Centro abitato principale	6 giorni su 7

Buone norme: i cittadini sono invitati a rispettare l'apposita segnaletica temporanea stradale al fine di consentire il servizio senza presenza di ostacoli e alcuna interruzione.

Il dettaglio delle strade di appartenenza di ogni singola zona può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/nepi/>.

3.1.4.4 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle strade e piazze per un numero di 6 interventi annui dal 01 giugno al 31 agosto, con frequenza quindicinale. Le aree di interesse del servizio sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/nepi/>.

3.1.4.5 Centro Comunale di Raccolta (CCR)

Il CDR comunale di Nepi si trova in località Mercante Nuovo ed è aperto al pubblico nei seguenti giorni ed orari, con accesso previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI:

- lunedì e giovedì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 17:00;
- martedì-mercoledì-venerdì e sabato dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00.

Le utenze potranno conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- | | |
|------------------------------------|---|
| - Frazione organica | - Batterie e accumulatori |
| - Imballaggi in plastica e metalli | - Farmaci |
| - Imballaggi in vetro | - Toner e cartucce |
| - Carta e cartone | - Prodotti etichettati t e/o f |
| - Ingombranti | - Inerti |
| - Sfalci e potature | - Vernici |
| - RAEE | - Olio vegetale esausto |
| - Abiti usati | - Olio motore |
| - Pile | - Neon e lampade a risparmio energetico |

3.1.5 Trasparenza

Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una sezione in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

3.1.6 Privacy

Viene garantito che il trattamento dei dati personali degli utenti, acquisiti nello svolgimento delle proprie attività, avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.lgs n. 196 del 30/06/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e garantisce adeguata informativa al cliente in merito all'uso dei dati e ai diritti dell'utenza. In particolare, i Gestori riconoscono all'utenza l'esercizio dei diritti di cui al

Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e, nello specifico, il diritto di accedere ai propri dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione se incompleti, erronei o raccolti in violazione di legge, l'opposizione al loro trattamento o la trasformazione in forma anonima.

Il titolare del trattamento dati è: Tekneko Sistemi Ecologici srl con sede legale in via Edison 27 Avezzano (AQ), e-mail: info@tekneko.com e telefono: 0863.509177

3.1.7 Periodo di validità – revisioni.

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che Tekneko ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

3.1.8 Standard di Qualità del Servizio

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale, la Tekneko considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale, i seguenti fattori:

- Continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- Tutela dell'ambiente;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- Standard generali;
- Standard specifici.

3.1.8.1 Standard generali

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi Tekneko.

Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra il Cittadino e la Scrivente, sono attivi i seguenti strumenti:

“Filodiretto Tekneko al numero verde **800.003.328**, operativo lunedì, martedì, mercoledì, venerdì dalle 8:00 alle 14:00; giovedì dalle 8:00 alle 17:00;il sabato dalle 9:00 alle 12:30.

Casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo nepi@tekneko.com;

Casella di posta elettronica certificata attiva all'indirizzo info@pec.tekneko.com ;

Fax al numero 0863.509186 ;

Telefono al numero 800.003.328;

Sito internet: www.tekneko.com

Centro Servizi Tekneko

È situato in piazza del Comune, 20 a Nepi (VT). Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 14:00; il giovedì dalle ore 08:00 alle 17:00; e il sabato dalle ore 09:00 alle 12:30.

Recandosi al Centro servizi, il Cittadino potrà:

- richiedere tutte le informazioni inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- effettuare segnalazioni;
- ritirare il kit dei mastelli;
- effettuare sostituzioni dei mastelli a causa di rottura e/o di furto;
- richiedere la compostiera, per la pratica del compostaggio domestico;
- prenotare il servizio a domicilio di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;
- ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili, idonei per la raccolta del rifiuto umido-organico;
- ritirare l'Ecocalendario dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

3.1.8.2 Standard specifici

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Scrivente Tekneko

L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal COMUNE di Nepi e dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici dell'Amministrazione Comunale.

Nel progetto sono indicate:

- La tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- Le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali, Centro Raccolta Comunale) e dello spazzamento;
- Le caratteristiche dei contenitori;
- Le modalità e i tempi di conferimento;
- Le frequenze di svuotamento dei contenitori;
- Gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, secondo i calendari preposti.

3.1.9 Standard relativi alla qualità- Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'Utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi dalla Scrivente Tekneko.

In adempimento alla nuova delibera, entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento nel II quadrante della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

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

riferimento agli indicatori riportati nel TQRIF in base al posizionamento nel quadrante dello schema regolatorio.