



Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Comune di **Carrara**



Tariffe e Rapporti con gli
Utenti
Comune di **Carrara**



Raccolta, Trasporto e Spazzamento e
Lavaggio
NAUSICAA spa

INDICE

1	PREMESSA	3
2	LO SCHEMA REGOLATORIO	4
2.1	STANDARD MIGLIORATIVI	4
3	VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA	4
4	PRIMA SEZIONE - SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	6
4.1	GESTORE DEL SERVIZIO RIFIUTI	6
4.2	PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	6
4.3	COMUNI SERVITI	9
4.4	GLI UTENTI	9
5	SERVIZI PREVISTI	10
5.1	IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE	10
5.2	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	10
5.3	SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	13
5.4	MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI	17
6	COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI	22
6.1	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	22
6.2	SITO INTERNET DEL GESTORE	22
6.3	SPORTELLI UTENTI	23
6.4	SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)	23
6.5	APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET)	23
6.6	ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	24
6.7	COSA RICHIEDERE	24
7	RIFERIMENTI DEL GESTORE	24
8	COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)	25
8.1	PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO	25
8.2	RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI	26
8.3	SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO	26
8.4	RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE	26
9	RISARCIMENTO DANNI	26
9.1	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI	26
9.2	PROCEDURE CONCILIATIVE	27
10	LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	27
11	L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	28
12	SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI	29
12.1	MODALITÀ DI PRELIEVO	29
12.2	MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)	29
12.3	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE	30
12.4	ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI (GESTORE SERVIZIO DI CUI AL PRECEDENTE PUNTO 1.2)	30
12.5	ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI	30
12.6	SERVIZI OFFERTI	32
12.7	STANDARD DI QUALITÀ	32
12.8	REGOLE DI COLLABORAZIONE	36
12.9	ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	37
14	GLOSSARIO	39

1 PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente "Carta") è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore.

La Carta della Qualità unica contiene i diritti degli utenti del Comune, domestici e non domestici, che il Gestore, o i Gestori, si impegnano a garantire.

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione, con contorno di colore verde, è relativa ai servizi di **raccolta, spazzamento e lavaggio strade** svolti da Nausicaa SpA

- la Seconda Sezione, con contorno di colore azzurro, è relativa ai servizi di **gestione della tariffa (TARI)** svolti dal Gestore di tale servizio (Comune)

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 con particolare riferimento a quanto previsto da:

- L.R. Toscana n. 9/2008;
- L.R. Toscana n. 69/2011;
- D.G.R. Toscana n. 59/2014;
- D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

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: 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:

Contratto di Servizio tra il Comune di Carrara e il Gestore NAUSICAA spa (Contratto di servizio del 12/06/2002, Reg. 9967)

Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell'attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell'igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune e presso l'URP);

Programma dei servizi di raccolta e spazzamento/lavaggio strade, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet o su altro strumento informatico – es. App - del Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento);

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 e presso l'URP).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari.

2 LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Lo Schema Regolatorio determinato dall'Autorità d'Ambito, per il Comune di Carrara, con Delibera di Assemblea n. 29 del 07/12/2022, è il III, livello qualitativo intermedio.

2.1 STANDARD MIGLIORATIVI

Gli standard di qualità introdotti con la Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, ove non diversamente specificato, s'intendono integrativi e sostitutivi di quelli previsti nel Contratto di Servizio, nel Disciplinare Tecnico e nello Schema di Carta della Qualità.

3 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

Le previsioni della Carta della Qualità in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori saranno vigenti soltanto al momento in cui sarà approvata, la Carta della Qualità unica (gestione tari + gestione servizio) ai sensi dell'art. 5 del TQRIF.

La Carta della Qualità unica dovrà essere aggiornata in relazione alla scelta del nuovo Schema Regolatorio, a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità d'ambito, dal Gestore o dagli

utenti, anche per il tramite delle Ass.ni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dall'Autorità d'Ambito.

La Carta è disponibile sul sito internet del Gestore.

La Carta è altresì presente sul sito internet del gestore della tariffa (TARI) ossia il Comune, il Gestore Unico o altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto di Servizio.

Aggiuntivamente, la Carta può essere richiesta anche presso gli uffici URP del Comune nonché presso gli sportelli fisici gestiti da NAUSICAA SPA.

Il documento di riscossione (bolletta) contiene l'indicazione del sito (o dei siti) internet da cui è possibile scaricare la Carta.

Una versione sintetizzata della Carta è resa disponibile a tutti gli utenti, compresi i nuovi utenti del servizio.

4 PRIMA SEZIONE - SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 GESTORE DEL SERVIZIO RIFIUTI

Dal 2019 Nausicaa spa è il **Gestore del servizio rifiuti urbani** del Comune di Carrara.

Nausicaa SpA è una società multi servizi del Comune di Carrara nata in data 1 aprile 2019, a seguito del procedimento di fusione per incorporazione di Apuafarma spa in Amia spa, così come previsto dalle disposizioni di legge in merito alla riorganizzazione delle società a partecipazione pubblica.

Nausicaa spa si occupa della:

- Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Gestione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Gestione dei punti di contatto, relativamente ai servizi svolti;
- Gestione dei reclami e delle richieste d'informazione, relativamente ai servizi svolti.

Nausicaa spa in cifre:

- Dipendenti: 316 circa
- Automezzi: 100 circa (servizio IU)
- Abitanti serviti (dati 31.12.2021): 61.089
- Area servita (Km²): 71,01
- Tonnellate di rifiuti raccolti (dati 2021): 34.611
- % di raccolta differenziata (dati 2021): 55,84 %

Per poter gestire con un approccio sistemico gli aspetti sensibili relativi al proprio business, in un ambiente salubre e sicuro per i lavoratori e minimizzando gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, al fine di garantire il rispetto normativo e contrattuale e con l'obiettivo di soddisfare gli utenti serviti, Nausicaa spa adotta sistemi di gestione basandosi sui requisiti delle normative alle norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente), UNI ISO 45001:2018 (Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro), MOG 231.

Il responsabile per l'attuazione della Carta della Qualità dei servizi per Nausicaa spa è Ing. Norberto Borzacca, mail: norberto.borzacca@nausicaacarrara.it

4.2 PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Nausicaa spa, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Nausicaa spa si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo Nausicaa spa, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

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

Continuità

Nausicaa spa fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

Nausicaa spa garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

Nausicaa si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata di Nausicaa spa : nausicaa@pec.nausicaacarrara.it

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo

scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, Nausicaa spa adotta un modello organizzativo di gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231 del 2001 in materia di “Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società”, che garantisce, attraverso l’applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 medesimo. Tali informazioni possono essere disponibili nella sezione “società trasparente” del sito internet www.nausicaacarrara.it

Cortesia

Nausicaa spa garantisce all’utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l’utente nell’esercizio dei propri diritti e nell’adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Nausicaa spa, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell’uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell’ambiente

Nausicaa spa si impegna a garantire l’attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l’attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all’attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell’ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell’ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Nausicaa spa considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine Nausicaa spa ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Nausicaa spa promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno di Nausicaa SpA per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

4.3 COMUNI SERVITI

Nausicaa spa eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per il solo Comune di Carrara.

4.4 GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani tutti i cittadini, le imprese e gli enti che risiedono nel Comune di Carrara.

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE

I servizi erogati sul Comune sono descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore ha l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

Tali servizi sono altresì riportati e consultabili nel sito internet di Nausicaa spa, tramite una specifica sezione attivabile dalla *home page*.

I servizi consultabili riguardano:

- per quanto riguarda il servizio di raccolta e trasporto, per ciascuna strada/via del Comune e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
- per quanto riguarda il servizio di spazzamento e lavaggio strade, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

5.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Nausicaa spa effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante servizi di spazzamento manuale, misto e meccanizzato.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali.

Spazzamento manuale, misto e meccanizzato del suolo pubblico

Lo **spazzamento manuale** è svolto da un operatore, generalmente su mezzo leggero, tipo "porter" con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra.

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di uno (o due) operatore a terra generalmente dotato di soffiatore.

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

Generalmente il servizio di spazzamento è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione al centro storico ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate con il Comune.

Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Nell'ambito dello spazzamento manuale e misto, generalmente viene assicurato anche il servizio di svuotamento e sostituzione sacchi dei cestini stradali ("gettacarta").

Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da spazzare

sia libera su uno o su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno 48 ore, che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Il servizio di spazzamento stradale garantisce (ad esempio, su un tratto strada del tipo con marciapiede fino alla larghezza di 2 m. con riferimento a 100 mq), la sola presenza di rifiuti non particolarmente visibili (es. cicche o carta di caramelle, aghi di pino, coriandoli o altri rifiuti di grandezza simile) non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalla spazzola della spazzatrice o dall'attrezzatura mobile aspirante. L'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il lavaggio strade deve essere effettuato garantendo il lavaggio sistematico del suolo con l'impiego di un getto d'acqua in pressione ed eventualmente ulteriori prodotti detergenti e/o disinfettanti.

Il lavaggio strade deve essere effettuato con l'impiego di automezzi dotati di idoneo allestimento o automezzi lavastrade con un cassone di adeguata capacità.

L'acqua potrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità evidenziati dal Comune.

Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno 48 ore, che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Lavaggio pavimentazioni in marmo

Il servizio di lavaggio di pavimentazioni in marmo viene effettuato con idonee attrezzature (lavapavimenti industriale e/o lancia). Il lavaggio viene svolto avendo cura di evitare di sporcare e/o danneggiare le superfici e/o le strutture prossime all'area d'intervento, inserendo, se del caso, idonee protezioni a tutela degli utenti che dovessero transitare sull'area oggetto dell'intervento di lavaggio e prevede che siano rimossi imbrattamenti e/o rifiuti ed in particolare le incrostazioni presenti negli angoli di edifici/colonne porticati.

Raccolta e pulizia fiere e mercati e manifestazioni

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmabili e non programmabili.

Il dettaglio dei servizi svolti è indicato nel Piano Annuale delle Attività e consultabile sul sito internet di Nausicaa spa per quanto riguarda le attività programmabili (previste ad inizio anno).

Il servizio fiere e mercati comprende la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc), fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o misto o meccanico e/o con lavaggio stradale – delle aree interessate.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati viene avviato immediatamente al termine dell'orario di svolgimento degli eventi, oppure in specifico orario richiesto dal Comune.

Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o in accordo con le tempistiche stabilite con il Comune) se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale.

Per le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari, preventivamente comunicati dal Comune, il servizio dovrà essere avviato al massimo entro sei (6) ore dalla conclusione, salvo diversi accordi con il Comune.

Altri servizi d'igiene urbana

Il Comune può richiedere a Nausicaa spa di svolgere anche altri servizi d'igiene urbana, che se attivati, sono puntualmente indicati nel Piano Annuale delle Attività e consultabili sul sito internet di Nausicaa spa, quali ad esempio:

- servizio di rimozione foglie;
- posizionamento occasionale/straordinario contenitori (anche stagionali);
- posizionamento isole ecologiche mobili, anche di tipo automatizzato;
- svuotamento aggiuntivo di cestini stradali;
- servizio aggiuntivo di rimozione deiezioni animali;
- raccolta dei rifiuti presso le spiagge libere e le scogliere tramite contenitori posizionati in appositi punti di raccolta;
- pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio.

Servizi o interventi su richiesta

Nausicaa spa relativamente ai seguenti servizi:

- rimozione di rifiuti abbandonati gestibili come normali rifiuti urbani, ossia che non necessitano di analisi/caratterizzazione o che non devono essere gestiti di fatto come rifiuti speciali;
- sostituzione e/o manutenzione dei contenitori stradali/prossimità al fine di ripristinarne la piena funzionalità ed efficienza;
- rimozione rifiuti nei pressi dei contenitori stradali/prossimità;
- manutenzione e sostituzione dei cestini stradali;

garantisce l'intervento nel più breve tempo possibile.

5.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Nausicaa spa effettua la raccolta dei rifiuti solidi urbani presso le utenze domestiche e non domestiche del Comune, con le modalità e le tempistiche fissate nel Piano Annuale delle Attività e consultabili nel sito internet della società.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali. I rifiuti vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta.

In caso di nuova attivazione del servizio, Nausicaa spa ha tempo cinque (5) giorni lavorativi, dal momento in cui riceve da parte del gestore della tariffa la comunicazione di richiesta di attivazione del servizio da parte dell'utente, per effettuare la consegna dell'attrezzatura all'utente che si presenti presso l'azienda. La consegna del materiale avviene presso la sede di Nausicaa in Viale Zaccagna 18 A. Nel caso in cui sia necessario effettuare un sopralluogo per la consegna delle attrezzature carrellate per la raccolta domiciliare, il tempo di consegna è di dieci (10) giorni lavorativi. Resta salvo il caso di mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Nel caso che le attrezzature richieste non siano disponibili presso Nausicaa, la stessa Nausicaa provvederà ad approvvisionare immediatamente le attrezzature necessarie.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), Nausicaa spa informa gli utenti interessati almeno entro cinque (5) giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito internet, App, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc).

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani è articolato in diverse modalità di seguito elencate:

Domiciliare o "porta a porta"

Il servizio domiciliare o "porta a porta" rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata. Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono: organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, plastica (imballaggi in plastica, polistirolo, ecc.), vetro e alluminio (bottiglie, barattoli, lattine, ecc...), sfalci e potature, pannolini e pannoloni ed indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini, chiamati "mastelli", o contenitori condominiali più ampi chiamati "bidoni", fino alla volumetria singola pari a 360 lt) esposti dagli utenti secondo un calendario condiviso con il Comune.

Con "servizio di raccolta al domicilio" si può intendere anche il servizio di ritiro di deposito ordinato di rifiuti ingombranti (es. materassi, mobili), RAEE (frigorifero) ed altre frazioni merceologiche, il quale avviene tramite prenotazione telefonica o telematica.

In caso di mancato ritiro porta a porta dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, Nausicaa spa ha tempo 24 ore per recuperare il servizio nelle zone di particolare pregio e/o a elevata densità abitativa; mentre diventano 72 ore per le zone con media o bassa intensità abitativa. In presenza di

una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo (es. in caso di servizio programmato per la fascia oraria 6:00-12:00 il tempo di recupero decorre dalle ore 12:00).

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono almeno:

- per le utenze domestiche non condominiali: mastello per indifferenziato dotato di TAG di riconoscimento, mastello per organico, biopattumiera areata sottolavello per organico, mastello per carta, sacchi per plastica dotati di codice univoco, mastello per vetro e lattine;
- per le utenze domestiche condominiali: biopattumiera areata per organico, sacchi per plastica dotati di codice univoco e sacchi per indifferenziato dotati di TAG di riconoscimento al singolo utente; il condominio sarà dotato di contenitori carrellati per organico, carta, lattine e vetro secondo necessità;
- per le utenze non domestiche: bidoni o mastelli per indifferenziato dotati di TAG di riconoscimento, organico, carta, plastica e lattine e vetro secondo necessità;
- sacchi e/o contenitori per raccolta di prodotti sanitari assorbenti alle utenze interessate;
- il calendario della raccolta.

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave, sono a carico di Nausicaa spa per il servizio di riparazione delle attrezzature. In caso diverso, la manutenzione e la sostituzione sono effettuate previo risarcimento del danno arrecato da parte dell'utente.

Raccolta di prossimità con o senza accesso controllato

La raccolta di prossimità è concepita per quelle aree dove non è possibile effettuare la raccolta porta a porta o stradale tradizionale e per quelle utenze per le quali risulterebbe difficoltoso il raggiungimento dell'abitazione. Generalmente i contenitori di prossimità adibiti per la raccolta nei piccoli paesi o case sparse sono dotati di serratura gravitazionale, apribile con chiavetta o, dove la viabilità lo consente, contenitori con apertura elettronica.

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono:

- badge (tessera magnetica) e chiavetta, per l'apertura di contenitori ad accesso controllato e App per smartphone e tablet.

Raccolta stradale a cassonetti con accesso controllato

La raccolta a cassonetto avviene tramite l'uso di cassonetti ad accesso controllato tramite dispositivi elettronici. L'uso dei cassonetti elettronici (definiti anche "intelligenti") avviene tramite l'uso di una *card* magnetica fornita in dotazione all'utente, oppure per mezzo di una specifica App scaricabile su smartphone che permette l'apertura controllata dei contenitori.

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono:

- badge (tessera magnetica) per l'apertura di contenitori ad accesso controllato e App per smartphone.

E' previsto un servizio di lavaggio/sanificazione dei cassonetti stradali con le frequenze derivanti dal grado di sporcamiento dei contenitori.

Sia per la raccolta stradale, che per quella di prossimità, in caso di servizio non effettuato puntualmente rispetto al programma dei servizi indicato sul sito internet di Nausicaa spa, il tempo entro il quale il gestore può recuperarlo (senza ingenerare un'interruzione di servizio) è pari a:

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

Nel caso di **raccolta stradale con contenitori ad accesso controllato tramite tessera magnetica/chiavetta** verranno fornite dal gestore chiare indicazioni relativamente alle modalità di accesso al servizio ed alle modalità di ritiro ed utilizzo della tessera/chiavetta.

In caso di modifiche di rilievo (strutturali) ai servizi, dovrà essere data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati dovranno essere adeguatamente informati almeno entro 5 giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. comunicati stampa, news sul sito web, newsletter, o messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv locali, ecc) oppure entro 7 giorni in caso di coincidenza con eventi di particolare rilievo (festività, festa patronale, ecc).

Servizio di ritiro su chiamata, intesa come prenotazione del servizio singolo

Sono servizi a chiamata, i servizi di ritiro di rifiuti ingombranti al domicilio su richiesta da parte dell'utente, tramite appuntamento.

Come rifiuti ingombranti s'intendono quei rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito dei locali propri dell'utenza, di provenienza domestica e, ove previsto, non domestica, costituiti a titolo esemplificativo e non esaustivo da mobili, materassi ed arredi in genere, elettrodomestici non normati dal decreto legislativo 151/2005 (RAEE), attrezzi sportivi, caratterizzati da dimensioni tali da non poter essere conferiti al servizio di raccolta ordinario.

Nausicaa spa provvede alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico. In casi particolari e per motivate esigenze Nausicaa spa accede alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

Il tempo massimo di ritiro dei rifiuti su chiamata, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro, è pari a 15 giorni, salvo miglior standard di servizio richiesto dal Comune, indicato nel Piano Annuale delle Attività e nel sito internet di Nausicaa spa.

L'utente è comunque libero di richiedere un tempo di ritiro personalizzato, successivo a quello proposto da Nausicaa spa.

Nel Comune ove è presente un Centro di Raccolta, l'utente ha diritto ad un massimo di 3

interventi/anno, intervallati l'uno dall'altro di almeno trenta (30) giorni.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da Nausicaa spa, tra cui email, numero verde, sportello on line, sportello fisico, app per smartphone e tablet, e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale;
- il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Centro di Raccolta: Ricicleria

A supporto dei servizi di raccolta, Nausicaa provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta (denominati "ricicleria") Nausicaa spa mette a disposizione degli utenti un centro di raccolta (Ricicleria) sito in Via Berneri 9 ad Avenza, come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.).

Presso la ricicleria gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. La struttura è accessibile agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli orari di apertura possono subire variazioni (es. orario estivo e orario invernale) in corso d'anno e devono essere comunicati all'utenza tramite tempestivo aggiornamento sul sito internet e su tutti i canali di comunicazione a disposizione di Nausicaa spa.

Raccolta di altre tipologie di rifiuti

Nausicaa spa garantisce anche la raccolta di altri rifiuti quali, ad esempio:

- oli vegetali (conferibili presso la Ricicleria o presso le sedi Comunali di Carrara, Avenza e Marina)
- farmaci scaduti (conferibili presso la Ricicleria o presso le Farmacie)
- micro RAEE (conferibili presso la Ricicleria o presso le Farmacie Nausicaa)

Le modalità di tali raccolte sono indicate nel sito internet di Nausicaa spa e possono essere richieste tramite i canali di comunicazione di Nausicaa spa stessa.

ALTRI SERVIZI

Gestione punti di contatto con l'utente (sportelli on line, sportelli fisici e numero verde)

Nausicaa spa, per le attività di propria competenza, garantisce almeno l'apertura di uno sportello *on line* accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite

App per smartphone o tablet (Junker), attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere ed il servizio telefonico gratuito.

Servizio di pronto intervento

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 Nausicaa, predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

A tal fine Nausicaa attiva un numero verde gratuito dedicato, attivabile dall'utente, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte di Nausicaa.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato da Nausicaa per il servizio di Pronto Intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente 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;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

Nell'ambito del servizio di Pronto Intervento, il Comune può richiedere la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata, anche in questo caso, è pari a quattro (4) ore, che è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato.

Per le suddette richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati da parte del Comune, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, Nausicaa spa provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

5.4 MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per

l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), Nausicaa spa si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal Regolamento di gestione rifiuti comunale, è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, ecc.).

Nausicaa non potrà ritirare il rifiuto conferito in modo difforme e pertanto l'utente dovrà provvedere alla corretta differenziazione dei propri rifiuti. In alternativa Nausicaa provvederà al ritiro e alla differenziazione del rifiuto dietro il pagamento del servizio straordinario.

Si riepilogano di seguito le principali frazioni e le principali modalità di conferimento, sulle quali viene concentrata la maggiore attività legata alla raccolta differenziata da parte di Nausicaa spa.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori per ciascuna frazione, la codifica dei colori dei contenitori e dei sacchi deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica: giallo
- Vetro e alluminio: verde

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono comprese le tipologie di rifiuto non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali ad accesso controllato e di contenitori anche con calotta in sede fissa, oltre che di contenitori carrellati da 240/360 lt con serratura a gravità.

Per la raccolta porta a porta sono previsti mastelli per le utenze singole, sacchi per le utenze condominiali e bidoni carrellati per le utenze commerciali (secondo necessità).

Mastelli, sacchi e bidoni carrellati sono muniti di TAG di riferimento.

Carta e cartone

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta (in mastelli o bidoni condominiali/commerciali), raccolta stradale con contenitori ad accesso controllato e contenitori carrellati (240/360 lt), con conferimento diretto presso la Ricicleria.

E' prevista una raccolta "stradale" del cartone commerciale che le utenze posizionano davanti alla propria attività. Il servizio è attivo su tutto il territorio.

Frazione organica

La raccolta differenziata dell'organico è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta (in mastelli o bidoni condominiali/commerciali), raccolta stradale con

contenitori specifici ad accesso controllato e non (240 lt e 360 lt), con conferimento diretto presso la Ricicleria.

La raccolta deve avvenire tramite sacchi compostabili certificati a norma UNI EN 13432-2002.

Plastica

La raccolta differenziata di imballaggi in plastica può essere svolta per mezzo di raccolta stradale con contenitori ad accesso controllato e contenitori carrellati (240/360 lt) e tramite raccolta domiciliare negli altri casi, con conferimento effettuato utilizzando sacchi semitrasparenti di colore giallo codificati o contenitori (per le attività commerciali).

Vetro e alluminio

La raccolta differenziata di imballaggi in vetro e alluminio può essere svolta per mezzo di cassonetti/bidoni stradali con accesso controllato e contenitori carrellati (240/360 lt), oppure tramite raccolta porta a porta con l'utilizzo di mastelli/bidoni condominiali o commerciali.

Sfalci, potature

Per il conferimento di questa tipologia di rifiuto ci sono più opzioni di raccolta:

- Tutti gli utenti possono portarla presso la Ricicleria
- Tutti gli utenti possono usufruire di un ritiro a domicilio per grandi quantità
- Gli utenti con servizio porta a porta conferiscono questa tipologia in contenitori carrellati secondo calendario prefissato.
- Gli utenti di Carrara centro e frazioni montane hanno a disposizione contenitori ad accesso controllato posti a Carrara centro.

Rifiuti ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, ecc.) viene effettuata presso la Ricicleria e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica o informatica, con gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da Nausicaa spa.

Per le frazioni montane è previsto un giorno di raccolta settimanale con punto di ritiro unico per ciascun paese.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso la Ricicleria e con ritiro a domicilio per i RAEE di tipo ingombrante previa prenotazione tramite gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da Nausicaa spa.

Presso le farmacie Comunali sono posti dei contenitori per il conferimento dei micro RAEE.

Rifiuti urbani pericolosi non oggetto di raccolta domiciliare

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali o altri punti di raccolta specifici, oltre che presso la Ricicleria, dove possono essere portati dagli utenti anche batterie ed altri rifiuti di origine domestica quali contenitori etichettati T/F, acidi, solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

Compostaggio domestico

Il composter o biocompostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico, principalmente quello di origine vegetale; trascorso un certo periodo di tempo (generalmente 8-12 mesi) il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino.

Le biocompostiere vengono consegnate gratuitamente da Nausicaa spa a chi ne fa richiesta.

In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

Le utenze alle quali è consegnato il composter saranno soggette a controllo per verificare l'effettivo utilizzo del composter stesso.

Centri di Raccolta ("stazioni ecologiche", "riciclerie")

Nausicaa SpA è attualmente dotata di una Ricicleria situata in Via Berneri 7/9. E' un 'area attrezzata e presidiata, aperta ai cittadini dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura sono presenti operatori Nausicaa addetti al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate sul Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura si trovano sul sito internet di Nausicaa spa e all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta.

Al **Centro di Raccolta** sono conferibili almeno le seguenti categorie di rifiuti:

1. imballaggi in carta e cartone (codice Cer 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice Cer 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice Cer 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice Cer 15 01 04)
5. imballaggi in materiali misti (Cer 15 01 06)
6. imballaggi in vetro (codice Cer 15 01 07)
8. rifiuti di carta e cartone (codice Cer 20 01 01)
9. rifiuti in vetro (codice Cer 20 01 02)
10. frazione organica umida (codice Cer 20 01 08 e 20 03 02)
11. abiti e prodotti tessili (codice Cer 20 01 10 e 20 01 11)
17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice Cer 20 01 21)
18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice Cer 20 01 36)
19. oli e grassi commestibili (codice Cer 20 01 25)
21. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice Cer 20 01 28)
23. detersivi diversi da quelli al punto precedente (codice Cer 20 01 30)
24. farmaci (20 01 32)

26. rifiuti legnosi (codice Cer 20 01 38)
27. rifiuti plastici (codice Cer 20 01 39)
28. rifiuti metallici (codice Cer 20 01 40)
29. sfalci e potature (codice Cer 20 02 01)
30. ingombranti (codice Cer 20 03 07)
31. cartucce toner esaurite (20 03 99)
33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 08 03 18)
34. imballaggi in materiali compositi (codice Cer 15 01 05)
35. imballaggi in materia tessile (codice Cer 15 01 09)
36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CEr 16.01.03)
38. componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 16 02.15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 16 02 16)
39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice Cer 16 05 05)
40. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice Cer 17 01 07)
41. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17.09 01*, 17 09 02* e 17 09 03*(solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice Cer 17 09 04)
42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01.33* (codice Cer 20 01.34)
43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (codice Cer 20 01 41)
44. terra e roccia (codice Cer 20 02 02)
45. altri rifiuti non biodegradabili (codice Cer 20 02 03)
45-bis. altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (Eer 20 01 99)

Ad ogni modo, l'elenco completo dei rifiuti conferibili presso la Ricicleria, che può essere anche più esteso di quello sopra indicato, è disponibile sul sito internet di Nausicaa spa.

Le regole per l'accesso al Centro di Raccolta da parte degli utenti domestici sono contenute nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

Igienizzazione dei contenitori

L'igienizzazione dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata che è funzione del grado di sporco medio riscontrato nelle varie isole stradali. Il lavaggio dei contenitori stradali può essere effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igienizzazione dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili.

I contenitori per la raccolta domiciliare sono dati in gestione ai singoli utenti, che devono quindi provvedere alla sanificazione e/o lavaggio a proprio onere.

6 COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

Gli utenti possono mettersi in contatto con Nausicaa spa utilizzando i contatti riportati al Capitolo 7. Per il gestore dell'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si rimanda a quanto riportato nella sezione seconda della Carta.

6.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Nausicaa spa si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura del servizio.

6.2 SITO INTERNET DEL GESTORE

Nausicaa spa è tenuta a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, 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:

- ragione sociale;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi la Ricicleria e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;

- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso (certificata da ARRR);
- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta.

Il sito internet o App dedicate dovranno permettere all'utente – possibilmente munito del proprio codice cliente e/o codice utenza, del codice fiscale/partita IVA – di interfacciarsi direttamente con Nausicaa spa per richiedere servizi, chiedere informazioni, inviare reclami, ecc.

6.3 SPORTELLI UTENTI

Nausicaa SpA in base ad intese con l'Autorità d'Ambito e delle Ass.ni dei Consumatori, può mettere a disposizione un numero adeguato – individuato in base alla quantità di utenze servite e alla dispersione territoriale - di sportelli fisici ad apertura quotidiana o infrasettimanale durante i giorni lavorativi, attraverso cui gli utenti possono interfacciarsi direttamente con Nausicaa, per chiedere informazioni, presentare reclami, ritirare materiale, richiedere servizi, ecc.

Lo sportello *on line*, in particolare, consente all'utente di inoltrare a Nausicaa spa reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'Autorità, in accordo con RetiAmbiente spa le Ass.ni di tutela dei Consumatori, a tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può prevedere – in aggiunta allo sportello *on line* - anche l'apertura di sportelli fisici da parte di Nausicaa.

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

Nausicaa spa mette a disposizione degli utenti almeno un servizio telefonico (numero verde) totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il servizio telefonico è attivo dal lunedì al sabato dalle 8:00 alle 18:00.

Negli orari in cui il servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente verrà informato sugli orari di attivazione del servizio o sulle modalità alternative di contatto dell'azienda.

6.5 APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET)

Nausicaa spa mette a disposizione degli utenti l'applicazione JUNKER scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone e tablet attraverso cui gli utenti potranno interfacciarsi direttamente con l'azienda per raccogliere informazioni, consultare o prenotare servizi, ecc.

6.6 ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Nausicaa spa promuove l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione, compresi quelli che si svilupperanno nel corso del periodo d'affidamento, per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale.

Pertanto attiva e gestisce un indirizzo di posta elettronica dedicato ed un indirizzo di posta elettronica certificata e ulteriori eventuali canali web (es. social media).

In generale, per tutti i servizi erogati da Nausicaa spa, con particolare attenzione a quelli di cui l'utente potrebbe avvalersi in modo saltuario (es. centri di raccolta, , ritiro su chiamata) o che vengono attivati a cadenza stagionale, Nausicaa spa utilizza tutti gli strumenti e le forme di comunicazione a sua disposizione (sito internet, App, social media, calendari, pannelli informativi, inserzioni sulla stampa, ecc) avvalendosi della collaborazione del gestore della tariffa per l'utilizzo, a tal fine, del documento di riscossione.

6.7 COSA RICHIEDERE

Nausicaa spa, attraverso lo sportello *on line*, lo sportello fisico, il numero verde, la App per dispositivi mobili e la posta elettronica, permette all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in merito a (elenco non esaustivo):

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei Centri di Raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- modalità per l'ottenimento della compostiera domestica;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

7 RIFERIMENTI DEL GESTORE

Di seguito si sintetizzano i riferimenti di Nausicaa spa.

Sede Legale	Viale Zaccagna 18 A
Sede operativa	Viale Zaccagna 18 A
Sito web	Nausicaacarrara.it
App	junker
E-mail (ordinaria)	info@nausicaacarrara.it
E-mail (PEC)	nausicaa@pec.nausicaacarrara.it
Numero verde	800-015821
Pronto intervento	In fase di implementazione

8 COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

8.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

L'utente, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente al rapporto con Nausicaa spa, può inviare un reclamo scritto, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 6.

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte di Nausicaa spa, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 20 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato.

Nausicaa spa risponde al reclamo scritto entro 30 giorni lavorativi.

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dalla home page del sito internet di Nausicaa spa e trasmissibile via posta elettronica, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, oppure compilabile online e deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

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

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni Nausicaa spa indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata da Nausicaa spa rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere da Nausicaa spa;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

8.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere attivata dalla home page del sito internet di Nausicaa spa, dai punti di contatto con l'utente, dall'App e tramite indirizzo di posta elettronica.

Nausicaa spa risponde alla richiesta scritta di informazioni entro 30 giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Nausicaa spa della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte di Nausicaa spa medesima, della risposta motivata scritta.

8.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello online e fisico, oltre che App.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari, esclusi domenica e festivi, cinque (5) giorni lavorativi. Il tempo d'intervento è il tempo intercorrente tra il momento in cui Nausicaa spa riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

In caso di necessità di effettuare un sopralluogo, il tempo di intervento si estende a quindici (10) giorni lavorativi.

8.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente a Nausicaa spa a mezzo posta, via e-mail, sportello online e sportello fisico, tramite il servizio telefonico, oltre che tramite l'App.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Nausicaa spa della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

In caso di necessità di effettuare un sopralluogo, il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare si estende a quindici (15) giorni lavorativi.

9 RISARCIMENTO DANNI

9.1 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni, purché debitamente documentato. In tal caso l'utente può chiedere il risarcimento per un (presunto) danno procurato da Nausicaa spa nello svolgimento del proprio lavoro.

Il reclamo viene avanzato sulla base delle procedure conciliative di cui al successivo paragrafo 9.2.

9.2 PROCEDURE CONCILIATIVE

Oltre alla via giurisdizionale, che è sempre percorribile, Nausicaa spa garantisce il ricorso a vie conciliative, istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010.

In caso di mancato accoglimento dei reclami l'utente potrà presentare ricorso in prima istanza alla Commissione paritetica di Conciliazione composta da un rappresentante del Gestore e un rappresentante dell'Associazione dei consumatori delegata dall'utente.

In caso di mancato accordo o in assenza di una delega all'associazione degli utenti e consumatori, l'utente potrà fare ricorso in seconda istanza alla Commissione conciliativa dell'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, composta da un rappresentante del Gestore, un rappresentante designato dalle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008 e presieduta da un rappresentante dell'Autorità d'Ambito.

In sede di approvazione della Carta della Qualità unica per gestione ai sensi dell'art. 5 del TQRIF, si potranno prevedere anche altre forme di conciliazione.

10 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Nausicaa spa effettua, con oneri a proprio carico e con il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*) finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti da parte di Nausicaa spa sono svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo" e sono condotte anche con la collaborazione dell'Autorità d'Ambito.

Le rilevazioni hanno cadenza periodica e con divulgazione dei risultati. Sono costituite da interviste (anche telefoniche) su campioni rappresentativi di tutti gli utenti del servizio e/o stakeholders.

Il Gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta.

L'Autorità d'Ambito, se del caso avvalendosi di un soggetto indipendente, e con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, dopo l'approvazione della Carta della Qualità, effettua ogni anno l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - Rapporto sulla Qualità dei Servizi (RQS) - per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati e alla qualità del servizio offerto dal Gestore.

Le Associazioni dei consumatori in particolare vengono adeguatamente informate sulla metodologia e i criteri dell'indagine e possono avanzare richiesta di partecipare a eventuali sopralluoghi e verifiche sul campo. Tale indagine viene pubblicata sul sito internet dell'Autorità, del Gestore e delle Associazioni dei consumatori e viene trasmessa ai Comuni dell'ATO ed all'ARERA.

Nei tre mesi seguenti alla pubblicazione del Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), viene allestito un tavolo di confronto tra Autorità, Gestore e Associazioni dei consumatori per

monitorare i servizi che hanno presentato le maggiori criticità e verificare – a seguito di adeguate misure adottate dal Gestore - il miglioramento degli stessi.

11 L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il Gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 241/1990, anche tramite le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

In particolare, ciascun utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino direttamente e di farne copia a sue spese.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.Lgs. 196/2003.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet con cadenza mensile - entro il giorno 15 del mese successivo - i dati di produzione dei rifiuti totali, specificando, almeno:

- quantità di rifiuti differenziati raccolti;
- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti conferiti presso gli impianti di trattamento/recupero e smaltimento;
- ore totali di servizi di igiene urbana svolte.

Il Gestore pubblica altresì annualmente sul proprio sito internet – entro il 31 marzo dell'anno successivo - una Relazione contenente i dati tecnico-economici relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

Tale Relazione, unitamente al Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), è oggetto di una conferenza pubblica annuale promossa dal Gestore in collaborazione con l'Autorità e le Associazioni degli utenti e consumatori.

12 SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

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 dai Comuni.

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 di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito 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.

12.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa 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.	X
TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	

12.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale (Comune):

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
Direttamente in capo al Comune	X
Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	

12.3 MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una "X"):

PARAMETRICA		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
indici DPR 158/99	X	X
indici costruiti su analisi locale		

PUNTUALE		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
vendita sacchi / sacchi prepagati		
attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc)		
pesature		
Altro		

12.4 ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI (GESTORE SERVIZIO DI CUI AL PRECEDENTE PUNTO 1.2)

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Servizi finanziari- Società partecipate – entrate U.O TARI
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	Dott Germiniasi Massimiliano
Numero operatori/impiegati	7
Indirizzo sede	Via VII Luglio n. 1 Carrara

12.5 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

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

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Numero Verde	In fase di attivazione in accordo con il gestore rifiuti
Altro recapito telefonico	0585641300
Posta ordinaria	Comune di Carrara –UO Tari p.zza 2 giugno
Email	tari@comune.carrara.ms.it
PEC	Comune.carrara@postecert.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR (Trasparenza Rifiuti)	
Sportello on line*	SI

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

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

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO	ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP
Sede	Via VII Luglio n. 1 piano 2	Si con montacarichi
Orari e giornate di apertura	Lunedì dalle 9.00-12.30	Si con montacarichi
Accesso previo appuntamento	Dal martedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30	Si con montacarichi
Ulteriori informazioni	Prenotazioni appuntamenti per telefonosoftware per richiesta appuntamenti	

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica	Tributi Sportello Telematico Unificato (carrara.ms.it)
Regole per il calcolo della Tariffa	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Variabili per la determinazione delle Tariffe	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Riduzioni	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Atti approvazione della Tariffa	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Regolamento TARI	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Modalità di pagamento ammesse	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Scadenze per il pagamento	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Informazioni per omesso pagamento	Trasparenza Rifiuti Carrara (trasparenzatari.it)
Segnalazioni errori importi	Tributi Sportello Telematico Unificato (carrara.ms.it)
Documenti di riscossione on line	

12.6 SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una "X" i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

Servizio	Numeri telefonici	Sito web	Fax	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello on line	Sportello fisico
Informazioni	X	X	X	X	X	X	X
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani				X	X	X	X
Richiesta di variazione o cessazione del servizio				X	X	X	X
Assistenza alla compilazione della modulistica	X	X		X	X		X
Esame pratiche contribuenti	X			X	X		X
Controllo riscossione	X			X	X		X
Accesso agli atti dell'Ente				X	X		X
Segnalazioni	X			X	X	X	X
Reclami	X			X	X	X	X
Richiesta rettifica importi	X			X	X	X	X

12.7 STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

INDICATORI OBBLIGATORI		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica	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.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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; c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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;
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	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; c) 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;

		<p>d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;</p> <p>e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;</p> <p>f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	<p>Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello <i>on line</i>.</p> <p>Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta</p>
Numero Verde	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	<p>consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.</p> <p>Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta</p>
	Tempo medio di attesa	<i>duecentoquaranta (240) secondi</i>
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	<p>deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva.</p> <p>Per la sola tariffa corrispettiva deve essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento:</p> <p>a) versamento presso gli sportelli postali;</p> <p>b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;</p> <p>c) domiciliazione bancaria o postale;</p> <p>d) carte di credito;</p> <p>e) assegni circolari o bancari.</p>
	Periodicità di riscossione	<p>frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione)</p> <p>Frequenza massima: bimestrale</p>
	Rateizzazione dei pagamenti	<p>sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati;</p> <p>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;</p> <p>b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;</p> <p>c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.</p> <p><i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i></p> <p>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.</p>
Rettifiche degli importi non dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

	Tempo medio di attesa	<i>duecentoquaranta (240) secondi</i>
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva. Per la sola tariffa corrispettiva devo essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati; a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. <i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i> 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.
Rettifiche degli importi non dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

ULTERIORI INDICATORI		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Sportelli fisici (se in capo al gestore raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade)	Tempo massimo di attesa	non superiore a trenta (30) minuti

12.8 REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale

Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.

Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.

Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e

comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;

E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

12.9 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link (riferimento al Regolamento delle Entrate del Comune):

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link (riferimento al Regolamento delle Entrate del Comune):

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado; Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado; Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;

Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Toscana ha sede in Via della Fortezza, 8 50100 Firenze (tel. 055/4978213 e 055/4978471)

14 GLOSSARIO

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R. Toscana n. 9/2008.

Attivazione – è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Autorità d'ambito ATO Toscana Costa - Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. E' l'Ente rappresentativo dei 100 Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Toscana Costa" che esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza. L'Autorità d'Ambito assume le funzioni di "Ente Territorialmente Competente" ai sensi della regolazione ARERA.

Carta della qualità: è il documento in cui sono specificati gli obblighi e 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 di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica") – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio – è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Compostaggio domestico - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Autorità d'Ambito e Gestore unico del servizio rifiuti RetiAmbiente spa, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

In riferimento ad ATO Toscana Costa, il Contratto rep. 60534 del 17.11.2020 firmato a Livorno;

Data di invio è:

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

Data di ricevimento è:

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

Disciplinare tecnico del servizio (o "Disciplinare") – è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore.

Disservizio – è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione – è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Gestione – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

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

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

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

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Piano annuale delle attività (PAAC) – è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell'anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

Raccolta differenziata - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta (o "domiciliare") - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno

o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

Richiesta di attivazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani – sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Segnalazione per disservizi – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio telefonico – è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sollecito - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

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

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

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

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

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti

conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

Tempo di recupero - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/ RIF.

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

Utente – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza – è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variazione del servizio – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.