



# **CARTA DELLA QUALITÀ**

## **DEL SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **DEL COMUNE DI SEZZE**

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

revisione 1.0 del 29/12/2022

## SOMMARIO

	Pag.
<b>PREMESSA</b> .....	3
<i>Contenuti</i> .....	3
<i>Validità</i> .....	3
<i>Riferimenti normativi</i> .....	3
<b>SEZIONE I - PRESENTAZIONE DEL GESTORE</b> .....	5
<b>1.1 Territorio servito</b> .....	5
<b>1.2 Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori</b> .....	7
<b>SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	8
<b>SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI</b> .....	11
<b>3.1 Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani</b> .....	11
<b>3.2 Raccolta rifiuti porta a porta</b> .....	11
<b>3.3 Servizio di ritiro su chiamata</b> .....	12
<b>3.4. Raccolta stradale</b> .....	12
<b>3.5 Centro di raccolta (Ecocentro)</b> .....	13
<b>3.6 Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata porta a porta</b> .....	13
<b>3.7 Altre tipologie di rifiuto</b> .....	15
<b>SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE</b> ....	17
<b>SEZIONE V - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b> .....	18
<b>SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E MISURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI</b> .....	20
<b>5.1 Punti di contatto</b> .....	20
<b>5.2 Attivazione nuove utenze</b> .....	21
<b>5.3 Continuità e regolarità del servizio</b> .....	21
<b>5.4 Procedure di reclamo</b> .....	21
<b>PRIVACY</b> .....	22
<b>TRASPARENZA</b> .....	23

## **PREMESSA**

### *Contenuti*

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di seguito Carta della qualità, è il documento attraverso il quale SPL Sezze S.p.A., in qualità di soggetto erogatore di servizio di pubblica utilità, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta della qualità è altresì un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione attraverso il quale fornire ai fruitori del servizio, informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Per questi motivi la Carta della qualità rappresenta un impegno preciso di SPL Sezze S.p.A. nei riguardi dei cittadini perché intende favorire la trasparenza, offrire informazioni complete ed esaustive, illustrare nel dettaglio i doveri della Società, a garanzia di un servizio puntuale e di qualità.

Allo stesso tempo, oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, ricorda l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nel Regolamento Comunale, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

### *Validità*

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione sui siti internet.

### *Riferimenti normativi*

#### **Disposizioni generali**

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

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

**Decreto-legge 30 luglio 1999, n. 286, art. 11** sul Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all’art. 2, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

**Decreto-legge 24/01/2012, n.1**, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio;

**Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

#### **Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana**

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

**Legge 27 dicembre 2017, n. 205** *“Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.

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

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il “Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF” e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

#### **Disposizioni comunali specifiche**

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link

<https://www.halleyweb.com/c059028/zf/index.php/atti-general/index/download-file/atto/10/voce/129>

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il

“Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF” e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

## **SEZIONE I -PRESENTAZIONE DEL GESTORE**

SPL Sezze S.p.A. è una società interamente partecipata dal Comune di Sezze, attiva dall'8/02/1997 e operante secondo il modello dell'*in house providing* per la gestione dei servizi pubblici locali, nello specifico:

- Servizi di igiene ambientale (raccolta e trasporto rifiuti, gestione piattaforma ecologica, spazzamento strade);
- Servizio di gestione e manutenzione aree verdi e arredo urbano;
- Servizio di supporto alla gestione dei tributi comunali;
- Gestione dei servizi comunali ivi compresa la manutenzione dell'impianto e la riscossione del canone luci votive;
- Gestione del Centro Diurno per adulti disabili;
- Trasporto scolastico;
- Farmacia comunale.

### **1.1 Territorio servito**

Per quanto concerne il servizio di igiene ambientale, l'azienda serve il territorio del Comune di Sezze per una estensione di circa 100 Km<sup>2</sup> ed una popolazione di oltre 24.700 abitanti, il centro storico nonché le località Colli, Casali, Ceriara, Crocemoschitto, Foresta, Sezze Scalo, Chiesanuova, Zoccolanti, Boccioni, Collemeso, Melogrosso, Case Rosse, Campo Cervino, Archi San Lidano, Ponte Corradini.

Urbanisticamente l'insediamento principale di Sezze si presenta diviso in due: da un lato il centro storico e la zona circostante densamente abitata ubicati sul promontorio che si erge a picco sulla zona di pianura, dall'altro l'abitato di Sezze Scalo sviluppatosi ai piedi del centro storico in corrispondenza della stazione ferroviaria. Il centro storico presenta un altissimo grado di urbanizzazione, vie strette, anguste e gradinate che talvolta rendono impossibile il passaggio dei mezzi. Le aree residenziali adiacenti al centro storico e Sezze Scalo presentano alcuni complessi condominiali intervallati da numerose unità abitative di più piccole dimensioni. Le aree di pianura e dell'entroterra collinare invece sono meno densamente abitate e caratterizzate dalla presenza di villette mono-bifamiliari quasi tutte dotate di spazi verdi e giardini. L'area di pianura presenta strade facilmente percorribili e poco congestionate dal traffico mentre l'area dell'entroterra è caratterizzata da strade tortuose, strette e con non trascurabili pendenze.

La grande estensione del Comune di Sezze e la sua disomogeneità territoriale ed urbanistica rendono fondamentale l'attuarsi di una progettazione tecnica di gestione dei rifiuti solidi urbani che tenga conto delle necessità e delle caratteristiche di ogni zona.

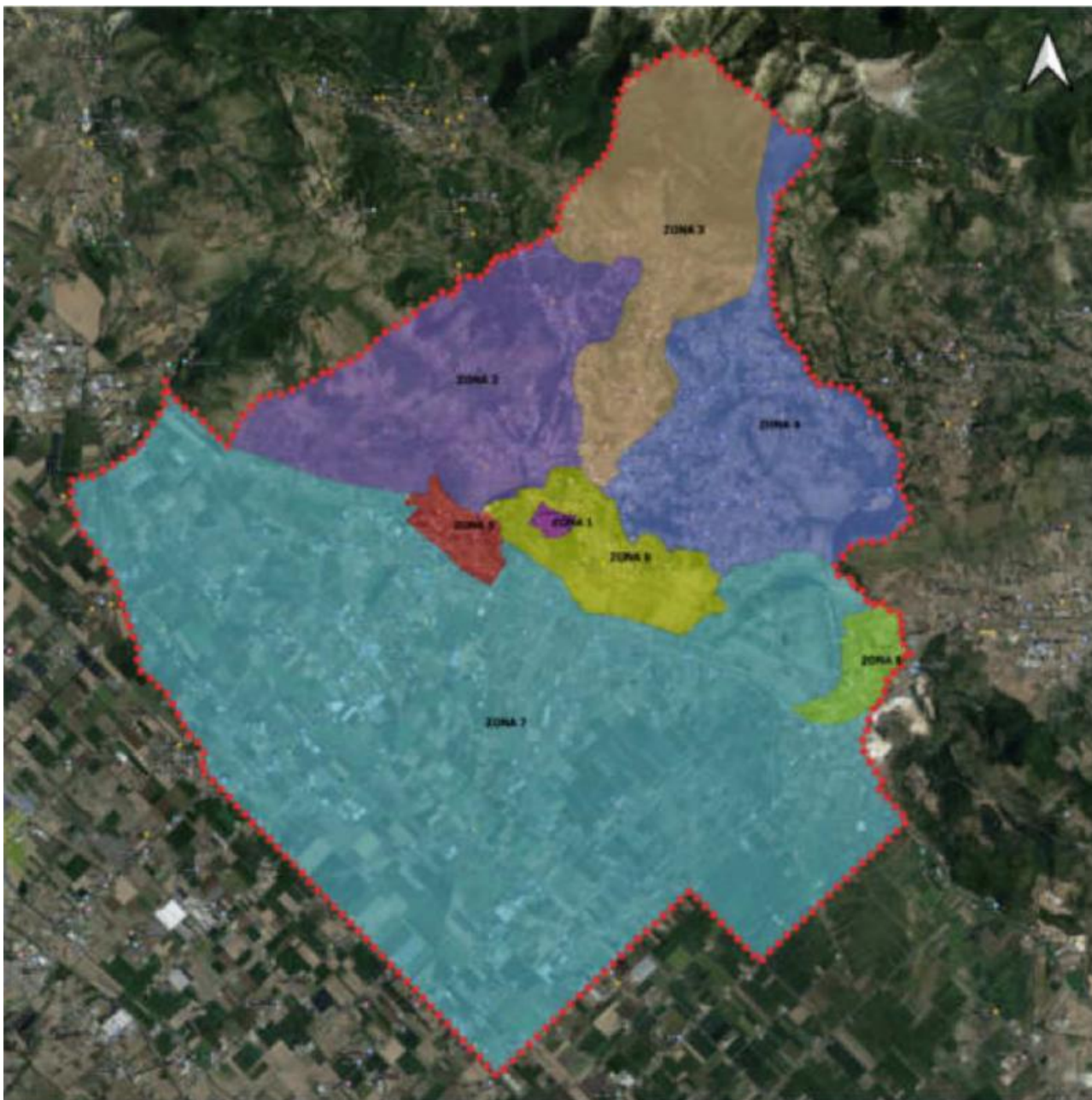
Per tali motivi, ai fini dell'operatività, il territorio del Comune di Sezze è stato suddiviso in 2 macro settori operativi (Sezze Alto e Sezze Basso) a loro volta suddivisi in zone.

SEZZE ALTO: costituita dalle zone 1, 2, 3, 4 e 6;

SEZZE BASSO: costituita dalle zone 5, 7 e 8.

Di seguito la suddivisione in Zone del territorio e il dettaglio delle utenze al 31/12/2022.

Zona	Descrizione	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
Zona 1	Centro storico	1417	129
Zona 2	Croce Moschitto	1571	56
Zona 3	Sezze Nord	599	20
Zona 4	Sezze Nord-Ovest	1649	67
Zona 5	Sezze Scalo	1392	129
Zona 6	Area peri-urbana al centro storico	1750	219
Zona 7	Area pianura a valle	1387	163
Zona 8	Ceriara di Sezze	64	6



## 1.2 Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune di Sezze, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

Tale Schema regolatorio, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata:

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio	Artt. 6 e 7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Artt. 10 e 11
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

## SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

Obiettivo primario della Società è offrire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini, tutelando nel contempo l'ambiente e la salute pubblica. Pertanto nello svolgimento del servizio, SPL Sezze S.p.A. garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed il rispetto dei principi di seguito riportati.

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.



- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.  
SPL Sezze S.p.A. si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni fornite dal Comune, anche in qualità di Ente Territorialmente Competente.  
Si impegna altresì 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.
- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Equità:** Il Gestore assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.
- **Efficienza ed efficacia:** la Società persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, ottimizzando l'uso delle risorse conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
- **Continuità e servizio di emergenza:** costituisce impegno prioritario di SPL Sezze S.p.A., erogare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, la Società interverrà prontamente con le necessarie misure di sicurezza, previa adeguata informazione alle varie utenze, onde recare il minor disagio possibile.
- **Qualità e sicurezza:** SPL Sezze S.p.A. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti agli utenti nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di mezzi, attrezzature e materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.
- **Chiarezza, comprensibilità e trasparenza:** Il Gestore assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.
- **Partecipazione:** l'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di ricevere da SPL Sezze S.p.A. tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

SPL Sezze S.p.A. favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feed-back e suggerimenti (App gratuita Junkerda installare su dispositivi mobili, Numero Verde e email).

- **Tutela dell'ambiente:** nell'adempimento dei servizi offerti SPL Sezze S.p.A. si impegna a rispettare l'ambiente ed a garantire la salvaguardia della salute umana sia per utenti che per operatori minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna, pertanto, ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni di rifiuti nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.
- **Cortesìa:** SPL Sezze S.p.A. si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale con riguardo sia al personale del centro di raccolta, sia al personale addetto al Numero Verde, sia agli operatori che effettuano la raccolta sul territorio del comune e che, nello svolgimento della specifica attività, hanno il rapporto diretto con l'utenza.
- **Semplificazione delle procedure:** Il Gestore assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **INFORMAZIONE NELLE SCUOLE**

Fondamentale per SPL Sezze S.p.A. è la formazione delle giovani generazioni a produrre meno rifiuti possibile. Il Gestore realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi e collabora nei progetti di educazione ambientale rivolti ai giovani, attraverso giornate dell'ambiente, modalità di separazione rifiuti ecc.

## **SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI**

### **3.1 Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centro storico, 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 differenziata e, infine, della pianificazione prevista con il Comune di Sezze.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari porta a porta
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- raccolta stradale
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali scaduti, pile esauste, indumenti usati, oli vegetali)
- centro di raccolta (Ecocentro)

I servizi di raccolta dei rifiuti urbani attualmente erogati sul territorio sono ibridi in quanto basati sia su una raccolta porta a porta che su una raccolta di tipo stradale che ancora sopravvive nelle aree più periferiche dell'entroterra collinare. Complessivamente, la raccolta porta a porta interessa la stragrande maggioranza delle utenze (83%) e riguarda tutte le frazioni merceologiche principali: organico, carta e cartone, vetro, metalli, plastica ed indifferenziato.

### **3.2 Raccolta rifiuti porta a porta**

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Il conferimento dei rifiuti avviene su suolo pubblico in prossimità del proprio numero civico con esposizione la sera prima del giorno del ritiro dopo le ore 21.00 e fino alle 07.30 del giorno del ritiro stesso.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati nel luogo appositamente individuato.

Nello specifico la raccolta domiciliare viene effettuata nelle seguenti zone:

- Sezze centro storico;
- Sezze Scalo sia abitato che tutta la campagna circostante;
- Sezze in Via Marconi, Via Fanfara, Via Cappuccini, Via Variante, Via Piagge Marine, Via Gioberti, Via Mattatoio;
- Colli di Suso e Casali;
- Via Croce Moschitto e relative strade collegate;
- Parte di Via Roccagorga e parte di Via Melogrosso.

Le frequenze di raccolta delle aree servite dalla raccolta porta a porta sono riassunte nella tabella sottostante, sia per utenze domestiche (UD) sia non domestiche (UND).

Frazioni merceologiche	Frequenza UD	Frequenza UND	Fascia oraria
Organico	Tri-settimanale	Tri-settimanale	7.30 - 13.30
Carta e cartone	Settimanale	Settimanale	7.30 - 13.30
Vetro	Settimanale	Settimanale	7.30 - 13.30
Metalli	Settimanale	Settimanale	7.30 - 13.30
Plastica	Settimanale	Settimanale	7.30 - 13.30
Secco residuo/Indifferenziato	Bi-settimanale	Bi-settimanale	7.30 - 13.30
Ingombranti	Bi-settimanale (a chiamata)		
Sfalci vegetali	Bi-settimanale (a chiamata)		

Per approfondimenti sui servizi erogati, è possibile consultare il sito internet di SPL Sezze S.p.A. nel quale sono disponibili:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

### 3.3 Servizio di ritiro su chiamata

Il servizio prevede il ritiro, trasporto, selezione/valorizzazione e trattamento/recupero dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche) e presso le sedi di attività economiche (utenze non domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica.

Le prenotazioni ricevute, verranno gestite e programmate tenendo conto e fino a saturazione della capacità complessiva di carico dei mezzi utilizzati e dei contenitori.

SPL Sezze S.p.A. garantisce comunque un ritiro mensile con limite a 5 pezzi per utenza, in linea con quanto previsto dall'art. 29 del TQRIF.

### ***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 il Centro di raccolta o qualora di grosse dimensioni con ritiro a domicilio previa prenotazione al Numero Verde gratuito.

### 3.4. Raccolta stradale

Il servizio di raccolta stradale consta nella presenza di circa 60 cassoni stradali da 2.400 litri e da circa 60 cassonetti stradali da 1.100 litri tutti adibiti esclusivamente alla raccolta del rifiuto

indifferenziato. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento vengono sottoposti ad interventi di pulizia periodici.

La frequenza di svuotamento dei cassonetti è giornaliera, nella fascia oraria 6:00 - 12:00.

### **3.5 Centro di raccolta (Ecocentro)**

L'Ecocentro per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani è ubicato in Via Valle Pazza n. 6. L'area è presidiata ed attrezzata per ricevere il conferimento diretto da parte degli utenti di diverse tipologie di rifiuti urbani (sia per le utenze domestiche sia per quelle non domestiche nei limiti quantitativi e per le medesime tipologie previste per le utenze domestiche). In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti dal servizio domiciliare.

I cittadini utenti possono conferire, ad esempio, le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici), vernici, materiali inertioriginati da lavori di piccola manutenzione domestica, olii esausti, neon, pneumatici, toner, batterie esauste e scarti vegetali. Non è possibile smaltire bombole del gas, estintori, eternit, pannelli di cartongesso, solventi.

Orario: dal Lunedì al Sabato dalle ore 8:30 alle ore 12:30

Gli operatori addetti al ricevimento dei rifiuti devono garantire il rispetto di tutte le norme previste dal Regolamento Comunale e, pertanto, hanno l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, un documento d'identità valido in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (utente del Comune).

### **3.6 Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata porta a porta**

#### Secco residuo / Indifferenziato

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

La frequenza di raccolta è bisettimanale. Il sistema prevede l'uso di bidoncini da 35 litri e di sacchi semitrasparenti depositati a cura degli utenti la sera prima del giorno della raccolta a ciglio strada in prossimità del relativo numero civico. I bidoncini e i sacchi depositati non dovranno essere di intralcio alla circolazione veicolare e pedonale e non avere peso superiore agli 8kg.

#### Umido

Il rifiuto umido organico è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, fiori recisi ecc. Le specifiche merceologiche cui

l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- 25 litri (contenitore con manico) per utenze mono familiari
- 120 litri (contenitore carrellato) per utenze collettive

La frequenza di raccolta è trisettimanale. I rifiuti vengono raccolti mediante l'utilizzo di sacchi biodegradabili e/o sfusa in contenitori rigidi dotati di chiusura antirandagismo. Nel giorno del ritiro i contenitori dovranno essere depositati su area pubblica in prossimità del numero civico. Le utenze collettive dotate di contenitori carrellabili in quantità adeguata alla produzione, dovranno provvedere a depositarli su area pubblica come i precedenti.

### Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fundamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica, fundamentalmente imballaggi in carta e cartone e carta grafica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 120/360 litri (contenitore carrellato)
- Buste

La carta e il cartone delle mono-utenze, deve essere confezionata in pacchi legati o imballaggi in cartone e depositata a bordo strada la sera prima del giorno della raccolta. Per le multi-utenze (condomini o zone abitative a carattere intensivo, utenze commerciali, esercizi pubblici, uffici) è previsto l'uso del contenitore dimensionato a necessità che l'utente provvede a collocare a ciglio strada in prossimità del proprio numero civico la sera prima del giorno della raccolta.

La frequenza di raccolta è settimanale.

### Imballaggi in Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica quali ad esempio bottiglie in plastica, flaconi, sacchetti in nylon, cellophane, ecc, ma anche vaschette in polistirolo sottile. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

L'utente deve provvedere a depositare, la sera prima del giorno della raccolta, la plastica confezionata in bidoncini o in sacchi trasparenti di colore giallo a bordo strada in corrispondenza dei numeri civici. La raccolta ha frequenza settimanale.

### Vetro, lattine di alluminio e banda stagnata

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali in metallo. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in modalità monomateriale:

- 35 litri (contenitore con manico)
- 360 litri (contenitore carrellato)

L'utenza è dotata di appositi contenitori da collocare su via pubblica la sera prima del giorno della raccolta che viene effettuata settimanalmente.

### Sfalci vegetali

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, fiori recisi, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il servizio è a disposizione solo per gli utenti che non hanno la possibilità materiale di conferire direttamente nell'Ecocentro. Gli scarti vegetali devono essere raccolti in contenitori rigidi riutilizzabili o in sacchi estensibili raccogli foglie (quelli con anima in filo metallico) del volume massimo di 50 litri l'uno, oppure in fascine bene legate sempre massimo 50 litri cadauno.

Vengono ritirati sino ad un massimo di n. 5 colli per numero civico tra contenitori e fascine.

### **3.7 Altre tipologie di rifiuto**

#### *COMPOSTAGGIO DOMESTICO*

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino.

Ad eventuali campagne di fornitura attivate, agli utenti che ne faranno richiesta sarà fornita compostiera assieme al manuale d'uso con le istruzioni dettagliate per la gestione del processo di compostaggio. Sono previsti, inoltre, incontri con esperti che illustreranno i principi fondamentali del compostaggio domestico. Per tali attività saranno altresì sviluppate sinergie con le associazioni presenti sul territorio e con le istituzioni scolastiche.

#### *PILE ESAUSTE*

I contenitori per la raccolta sono localizzati in Corso della Repubblica e Via San Carlo.

La raccolta delle pile esauste verrà effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

### *MEDICINALI SCADUTI*

I contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti sono collocati presso tutte le farmacie (comunali e private) presenti nel territorio comunale.

La raccolta dei farmaci verrà effettuata una volta ogni quindici giorni attraverso lo svuotamento dei 6 contenitori dedicati localizzati nelle seguenti vie: Via Marconi, Via San Carlo, Via Roccagorga, Via Roma, Corso della Repubblica, Via Calabria.

### *INDUMENTI USATI*

Si possono conferire abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, cinture ecc.), stracci puliti, all'interno di appositi contenitori stradali, collocati sul territorio. Gli indumenti raccolti, una volta igienizzati e trattati, saranno avviati a commercializzazione e vendita, quelli in buono stato, alla valorizzazione quelli recuperabili, e a smaltimento in impianti autorizzati, quelli non recuperabili. La geolocalizzazione dei contenitori sarà consultabile sul sito del Gestore.

Punti di raccolta:

Via Bassiano, Via Melogrosso, Via Ceriara, Via Monte Lepini, Via Sicilia, Via Bari;



## **SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE**

SPL Sezze S.p.A. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte dal Gestore sono le seguenti:

**SPAZZAMENTO MECCANIZZATO.** Il servizio viene svolto mediante spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.

**SPAZZAMENTO MANUALE.** Il servizio prevede la pulizia manuale da parte di un operatore, di itinerari definiti, nelle aree dove non è possibile il servizio con spazzatrice ovvero relativo alla pulizia dei cestini stradali.

I servizi di spazzamento sono effettuati con modalità e frequenze che dipendono dall'area considerata e sono articolate nella seguente modalità:

- Centro storico: spazzamento manuale con due operatori dotati di mezzo per 6 giorni alla settimana;
- Sezze Scalo: spazzamento manuale con un operatore dotato di mezzo per 5 giorni la settimana e spazzamento meccanizzato con un operatore una volta la settimana;
- Aree limitrofe centro urbano e vie di accesso principali: spazzamento misto con due operatori per 6 giorni la settimana;
- Zone periferiche: spazzamento meccanizzato con frequenza settimanale.

### Fascia oraria

Il servizio di spazzamento viene effettuato dalle ore 06.00 alle 12.20

SPL Sezze S.p.A. effettua inoltre la pulizia dell'area mercatale con frequenza settimanale il sabato e lo svuotamento dei cassonetti cimiteriali con frequenze bisettimanale.

## SEZIONE V - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00 ed il martedì e giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.00 per un totale di 18 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli stessi orari.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria. È inoltre attiva, su richiesta del contribuente, l'opzione di invio degli avvisi di pagamento ordinari tramite mail.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF e delle conseguenti tariffe, il Comune di Sezze si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella<sup>1</sup> che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>

Servizi	Indicatore di qualità
tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute a disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

## **SEZIONE VI-RAPPORTI CON L'UTENZA E MISURE PER LA TUTELA DEGLI UTENTI**

### **5.1 Punti di contatto**

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito **800 421 009**.

Orari di fruizione del servizio:

da Lunedì a Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

il Martedì e il Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- chiedere informazioni circa l'attivazione/cessazione/variazione e sulla tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere informazioni sulla rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi;
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi;
- gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami;
- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE.

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati.

SPL Sezze S.p.A. ed il Comune di Sezze hanno reso disponibile alla cittadinanza l'APP Junker scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple che consente, scansionando i codici a barre stampigliati sugli imballaggi o scrivendo la tipologia di rifiuto, di riconoscere il prodotto, lo scomporre nei materiali che lo costituiscono e indica in maniera certa e immediata i corretti metodi di smaltimento.

In sintesi, l'APP dispone delle seguenti funzionalità:

- avere informazioni corrette e puntuali sulle modalità di smistamento
- ridurre il margine di errore e l'esposizione a multe e sanzioni
- consultare i calendari del porta a porta di ogni zona
- avere gli avvisi da parte del Comune sul ritiro o su importanti news
- localizzare punti di raccolta (ecocentro, contenitori pile, farmaci, indumenti)
- inviare segnalazioni di degrado urbano mandando fotografie anonime ma georeferenziate per segnalare eventuali rifiuti abbandonati, cassonetti troppo pieni o danneggiati.
- richiedere feedback su come smaltire i prodotti più difficili da identificare o meno comuni.

Per contattare invece le sedi direzionali, amministrative o operative di SPL Sezze S.p.A. è disponibile il centralino aziendale componendo il numero fisso 0773.889643, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00 ed il Martedì e il Giovedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00.

E-mail: [amministrazione@splsezze.it](mailto:amministrazione@splsezze.it)

PEC: [spl@pec.splsezze.it](mailto:spl@pec.splsezze.it)

## **5.2 Attivazione nuove utenze**

Al momento dell'attivazione di una nuova utenza TARI, SPL Sezze S.p.A. rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Sportello fisico, tutte le informazioni necessarie all'utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate. La consegna dei contenitori per la raccolta, viene effettuata entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta tramite i suddetti canali, o 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

## **5.3 Continuità e regolarità del servizio**

SPL Sezze S.p.A. garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi di raccolta/trasporto e spazzamento/lavaggio strade secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati entro la stessa giornata e comunque nelle successive 24 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori o mancato lavaggio delle strade è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (nevicata, precipitazioni piovose) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti, ove persiste eventuale e tangibile problematica, il Gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato l'interruzione del servizio.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

## **5.4 Procedure di reclamo**

L'utente può presentare al Gestore eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito internet. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire al Gestore a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata, attraverso i canali di contatto indicati nel paragrafo "Punti di contatto" e pubblicati sul suddetto sito internet.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui si riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI);
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI);
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi).

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

SPL Sezze S.p.A. si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni.

## **PRIVACY**

SPL Sezze S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina <https://www.splsezzespa.it/it-IT/privacy>.

## **TRASPARENZA**

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.splsezzespa.it/it-IT/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita/>

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.