

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



Approvato con deliberazione della Consiglio Comunale n. 14 del 30/03/2023

SOMMARIO

Sommario

Premessa.....	3
Art. 1 – Definizioni	4
Art. 2 – Informazioni generali.....	6
Art. 3 - Ambiti di applicazione.....	8
Art. 4 - Principi fondamentali	8
Art. 5 - Obblighi di servizio	9
Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni.....	11
Art. 7 - Punti di contatto con l'utente.....	12
Art. 8 - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.....	13
Art. 9 - Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare	14
Art. 10 - Raccolta dei rifiuti	14
Art. 11 – Spazzamento e lavaggio strade	26
Art. 12 - Privacy.....	29
Art. 13 - Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità' e delle modalità di riconoscimento	29
Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	30
Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	30

Premessa

La presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con Progetto Ambiente Spa e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web: <https://www.comune.aprilia.lt.it/> e <https://www.progettoambientespa.it/>.

Per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 24 del 28.04.2022 il Comune ha posizionato la gestione nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

Art. 1 – Definizioni

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, 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;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **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;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- **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;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **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;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamenti 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, lamentate 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.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **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;
- **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 online:** 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;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **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;
- **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.

1.2 - Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente

Art. 2 – Informazioni generali

2.1. - Periodo di validità

La Carta ha validità è valida fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2.1 – Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Aprilia

Il gestore della raccolta e trasporto è:

Gestore	PROGETTO AMBIENTE S.P.A.
Sede Legale	P.zza dei bersaglieri 30 - 04011 Aprilia (LT)
E-mail (ordinaria)	info@progettoambientespa.it
E-mail (PEC)	progettoambiente@legalmail.it
Sito web	www.progettoambientespa.it
CERTIFICAZIONI	
UNI EN ISO 9001:2015	SI
UNI EN ISO 14001:2015	SI
ISO 45001:2018	SI
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è:

Gestore	PROGETTO AMBIENTE S.P.A.
Sede Legale	Piazza dei bersaglieri 30 - 04011 Aprilia (LT)
E-mail (ordinaria)	info@progettoambientespa.it
E-mail (PEC)	progettoambiente@legalmail.it
Sito web	https://www.progettoambientespa.it/

CERTIFICAZIONI	
UNI EN ISO 14001:2015	SI
ISO 45001:2018	SI
UNI EN ISO 9001:2015	SI
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO

2.3 - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web:

<https://www.comune.aprilia.it/>

<https://www.progettoambientespa.it/>

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

Art. 3 - Ambiti di applicazione

3.1 - Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

3.2. - Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

3.3 - Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

Art. 4 - Principi fondamentali

4.1 - Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

4.2 - Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

4.4 - Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Aprilia si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Art. 5 - Obblighi di servizio

5.1 – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Aprilia.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.comune.aprilia.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

5.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto. La modulistica è scaricabile dall'indirizzo <https://www.comune.aprilia.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/> in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Aprilia – Piazza dei Bersaglieri, 35;
- via e-mail, indirizzata a servizio.tributi@comune.aprilia.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Aprilia – Piazza dei Bersaglieri, 35;
- compilabile online dal seguente indirizzo: <https://www.comune.aprilia.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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

5.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo <https://www.comune.aprilia.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a servizio.tributi@comune.aprilia.it;
- a mezzo posta, a Ufficio Tributi Comune di Aprilia – Piazza dei Bersaglieri, 35;
- mediante consegna allo sportello fisico;
- compilabile online (in fase di attivazione).

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

5.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune di Aprilia garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 6.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- 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;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

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

Art. 6 - Reclami e richieste scritte di informazioni

6.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori come individuati dall'art. 3.2 adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

6.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo <https://www.comune.aprilia.it/home/es-sere/imposte-e-tributi/tari/> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web della ditta Progetto Ambiente Spa all'indirizzo <https://www.progettoambientespa.it/> e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del medesimo soggetto, ovvero compilabili online.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo <https://www.comune.aprilia.it/>. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

6.3 - Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 3.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati dall'art. 3.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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

- la valutazione documentata effettuata dal gestore 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 dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 3.2 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Art. 7 - Punti di contatto con l'utente

7.1 - Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il numero verde del gestore tariffe e rapporto con gli utenti nonché del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, e dell'attività di ritiro ingombranti è pubblicato all'indirizzo <https://www.comune.aprilia.it/home/essere/imposte-e-tributi/tari/>.

Il servizio telefonico, a seconda delle attività del gestore, 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.

7.2 - App

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata è disponibile un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

Essa permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);

7.3 - Sportello fisico

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA SPORTELLO TARI	
Ubicazione sede	PIAZZA DEI BERSAGLIERI 35

Orari e giornate di apertura	https://www.progettoambientespa.it/zone/
Accesso previo appuntamento	SI
Accessibile per portatori di handicap	SI

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA SPORTELLO PROGETTO AMBIENTE	
Ubicazione sede	PIAZZA DEI BERSAGLIERI 30
Orari e giornate di apertura	https://www.progettoambientespa.it/zone/
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

7.4 - Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il gestore come individuato dall'art. 3.2, tramite i punti di contatto previsti all'art. 7.1 e 7.2, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- 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;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Art. 8 - Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

8.1 - Termine per il pagamento della TARI

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

8.2 - Modalità e strumenti di pagamento - TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

8.3 - Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

8.4 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 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 in base ad accertamento dei Servizi Sociali del territorio;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

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

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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

8.5 - Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

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

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'art. 8.4 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Art. 9 - Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

9.1 - Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico chiamando il numero verde dedicato.

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Sportello on line	
Numero Verde	In fase di attivazione/successivamente disponibile sul sito internet
Pronto intervento	In fase di attivazione/ successivamente disponibile sul sito internet
Altro recapito telefonico	0692727971
Fax	0692727967
Posta ordinaria	Via Delle Valli Snc
Email	info@progettoambientespa.it
PEC	progettoambiente@legalmail.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	www.progettoambientespa.it
App	

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
Ubicazione sede	Piazza Dei Bersaglieri 30
Orari e giornate di apertura	https://www.progettoambientespa.it/zone/
Accesso previo appuntamento	NO
Accessibile per portatori di handicap	SI

Art. 10 - Raccolta dei rifiuti

10.1 - Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario comunale (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario comunale, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione;
- gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;

I calendari annuali, con tutte le informazioni inerenti ai servizi, sono distribuiti a tutti i cittadini.

Nel caso di conferimenti non conformi da parte dell'Utenza l'operatore non effettua la raccolta del materiale e

applica sul contenitore/sacchetto un adesivo che segnala il motivo dell'errata esposizione permettendo di correggere il comportamento errato e consentendo di riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Le informazioni in merito ai servizi di raccolta sono inoltre disponibili tramite i seguenti canali:

- sito istituzionale <https://www.progettoambientespa.it/zone/>

N.	DENOMINAZIONE ZONA DI RACCOLTA
1	ZONA 1
2	ZONA 2
3	ZONA 3
4	ZONA 4
5	ZONA 5
6	ZONA 6

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
INDIFFERENZIATO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CARTA/CARTONE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
VETRO (MONOMATERIALE)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PLASTICA (MONOMATERIALE)						
METALLI (MULTIMATERIALE)						
PLASTICA E METALLI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PLASTICA, METALLI E VETRO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SFALCI/RAMAGLIE						
PANNOLINI/PANNOLONI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Di seguito si indicano le dotazioni in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte **porta a porta** con giornate fissate a calendario per **utenze domestiche non condominiali**

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE NONCONDOMINIALI	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI	SFUSO
INDIFFERENZIATO	X	X		
FRAZIONE ORGANICA	X	X		
CARTA/CARTONE	X	X		
CARTONE	X	X		
VETRO (MONOMATERIALE)	X	X		
PLASTICA (MONOMATERIALE)				

METALLI (MONOMATERIALE)				
PLASTICA E METALLI	X	X		
PLASTICA, METALLI E VETRO	X	X		
SFALCI/RAMAGLIE				
PANNOLINI/PANNOLONI		X		
OLI ALIMENTARI ESAUSTI				

Di seguito si indicano le dotazioni in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte **porta a porta** con giornate fissate a calendario **per utenze domestiche condominiali**:

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI	SFUSO
INDIFFERENZIATO	X	X	X	
FRAZIONE ORGANICA	X	X	X	
CARTA/CARTONE	X	X	X	
CARTONE	X	X	X	
VETRO (MONOMATERIALE)	X	X	X	
PLASTICA (MONOMATERIALE)				
METALLI (MONOMATERIALE)				
PLASTICA E METALLI	X	X	X	
PLASTICA, METALLI E VETRO	X	X	X	
SFALCI/RAMAGLIE				
PANNOLINI/PANNOLONI	X	X	X	
OLI ALIMENTARI ESAUSTI				

Di seguito si indica la calendarizzazione delle raccolte per le utenze condominiali:

CALENDARIZZAZIONE RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
COME DA CALENDARIO PORTA A PORTA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CON CALENDARIO SPECIFICO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
A CHIAMATA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
SU NECESSITA' TRAMITE RILEVAZIONI DISPOSITIVI RIEMPIMENTO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano le modalità prevalenti di accesso al conferimento per ciascuna frazione raccolta presso utenze condominiali:

FRAZIONE RIFIUTI UTENZE CONDOMINIALI	LIBERO ACCESSO	TESSERA / BADGE	CHIAVE / APP
INDIFFERENZIATO	X		
FRAZIONE ORGANICA	X		
CARTA/CARTONE	X		
CARTONE	X		
VETRO (MONOMATERIALE)	X		
PLASTICA (MONOMATERIALE)			
METALLI (MONOMATERIALE)			
PLASTICA E METALLI	X		
PLASTICA, METALLI E VETRO	X		
SFALCI/RAMAGLIE			
PANNOLINI/PANNOLONI	X		

Di seguito si indica se per le utenze condominiali è previsto un servizio di lavaggio delle attrezzature fornite:

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE CONDOMINIALI
NO

Di seguito vengono indicate le frazioni raccolte **porta a porta** per **utenze non domestiche**:

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE NON DOMESTICHE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
INDIFFERENZIATO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI	SI	SI	SI	SI	SI

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE NON DOMESTICHE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
CARTA/CARTONE (raccolta congiunta)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
CARTONE (raccolta selettiva)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
VETRO (MONOMATERIALE)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PLASTICA (MONOMATERIALE)						
METALLI (MULTIMATERIALE)						
PLASTICA E METALLI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PLASTICA, METALLI E VETRO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SFALCI/RAMAGLIE						
PANNOLINI/PANNOLONI						

Di seguito si indica se per le utenze non domestiche è previsto un servizio di lavaggio delle attrezzature fornite:

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE NON DOMESTICHE
NO

Di seguito si indicano le dotazioni prevalentemente in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte **porta a porta** con giornate fissate a calendario **per utenze non domestiche**:

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI	SFUSO	PERSONALIZZATE
INDIFFERENZIATO	X	X	X		
INDIFFERENZIATO	X	X	X		
FRAZIONE ORGANICA	X	X	X		
CARTA/CARTONE	X	X	X		
CARTONE	X	X	X		
VETRO (MONOMATERIALE)	X	X	X		
PLASTICA (MONOMATERIALE)					
METALLI (MULTIMATERIALE)					
PLASTICA E METALLI	X	X	X		
PLASTICA, METALLI E VETRO	X	X	X		
SFALCI/RAMAGLIE					
PANNOLINI/PANNOLONI	X	X	X		
OLI ALIMENTARI ESAUSTI					

Di seguito indicare a che titolo vengono consegnate le attrezzature:

TITOLO	SACCHI COMPOSTABILI	SACCHI PLASTICA	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI
GRATUITO	X	X	X	X
A PAGAMENTO				
A PAGAMENTO OLTRE FORNITURA BASE				
A PAGAMENTO PER SOSTITUZIONE ATTREZZATURE DANNEGGIATE PER CAUSE IMPUTABILI ALL'UTENZA				

Di seguito si indicano le modalità di consegna delle attrezzature:

TITOLO	A DOMICILIO	PRESSO CENTRO DI RACCOLTA	PRESSO ECOSPORTELLO	DISTRIBUTORE AUTOMATICO
ANNUALI			X	

PLURIENNALI			X	
SOSTITUZIONI	X		X	

Di seguito si indicano i tempi entro cui, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, per cause imputabili al gestore, questi ha il dovere di recuperare su segnalazione:

TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO	
24 (ventiquattro) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)	
Non previsto (valido solo per lo Schema I)	X
Altro previsto da contratto/regolamento di disciplina del servizio	

Di seguito i vettori con i quali vengono rese note alle utenze le modifiche dei servizi programmati:

VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE	
Sito web	SI
App	SI
Profili social network dedicati	SI
Numero Verde	NO
Sportelli	SI

FRAZIONI RIFIUTI RACCOLTE CON SISTEMA STRADALE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
FARMACI SCADUTI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PILE ESAUSTE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
PRODOTTI T/F	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Di seguito si indicano le tipologie di raccolta stradale.

MODALITA' RACCOLTA RIFIUTI CON SISTEMA STRADALE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' A LIBERO ACCESSO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' CON ACCESSO CONTROLLATO	NO					
ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE A LIBERO ACCESSO	NO					
ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE CON ACCESSO CONTROLLATO	NO					
ISOLE INTERRATE A LIBERO ACCESSO	NO					

ISOLE INTERRATE CON ACCESSO CONTROLLATO	NO					
------------------------------------------------	-----------	--	--	--	--	--

Di seguito si indicano le modalità prevalenti di accesso al conferimento per ciascuna frazione raccolta con sistema stradale/di prossimità:

FRAZIONI RACCOLTE	LIBERO ACCESSO	TESSERA / BADGE	CHIAVE APP
FARMACI SCADUTI	X		
PILE ESAUSTE	X		
PRODOTTI T/F	X		

Di seguito si indicano le tempistiche entro cui, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, per cause imputabili al gestore, questi ha il dovere di recuperare su segnalazione:

TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO	
Tra ventiquattro (24) e settantadue (72) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)	
Non previsto (valido solo per lo Schema I)	X
Altro previsto da contratto/regolamento di disciplina del servizio	

10.2 - Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade.

10.3 - Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, saranno collocati idonei contenitori per la raccolta nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'Ufficio Ambiente ed Ecologia del Comune di Aprilia.

10.4 - Servizi di ritiro su chiamata

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente può richiedere un servizio al mese previa prenotazione, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un massimo di 5 pezzi. Il ritiro sarà garantito entro 15 giorni dalla richiesta.

Di seguito si indicano le frazioni rifiuti per le quali è possibile richiedere il servizio di raccolta su prenotazione:

FRAZIONI RIFIUTI PER LE QUALI È POSSIBILE PRENOTARE IL SERVIZIO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
INGOMBRANTI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RAEE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
INDIFFERENZIATO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
FRAZIONE ORGANICA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CARTA/CARTONE	NO	NO	NO	NO	NO	NO

VETRO (MONOMATERIALE)	NO	NO	NO	NO	NO	NO
PLASTICA (MONOMATERIALE)	NO	NO	NO	NO	NO	NO
METALLI (MONOMATERIALE)	NO	NO	NO	NO	NO	NO
SFALCI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
LEGNO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
RUP	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INERTI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti:

MODALITA' DI CONFERIMENTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
A PIANO STRADA SU PUBBLICA VIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO NEI PRESSI DI PUBBLICA VIA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
PRESSO PUNTI DI CONFERIMENTO CONVENUTI	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indica il tempo massimo di ritiro dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente a piano strada su pubblica via:

TEMPO MASSIMO ATTESA PER RITIRO DALLA PRENOTAZIONE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
15 GIORNI (COME PREVISTO DA ART. 31 TQRIF)	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7 GIORNI	NO	NO	NO	NO	NO	NO

TEMPO MASSIMO ATTESA PER RITIRO DALLA PRENOTAZIONE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
14 GIORNI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
1 MESE	NO	NO	NO	NO	NO	NO
2 MESI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
3 MESI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
VARIABLE	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano eventuali limiti di conferimento:

LIMITE DI CONFERIMENTO PER SINGOLO RITIRO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6

LIMITE 5 PEZZI PER RITIRO COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	SI	SI	SI	SI	SI	SI
LIMITE DI PESO PER RITIRO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
NUMERO PEZZI PER RITIRO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
LIMITE VOLUMETRICO PER RITIRO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano eventuali limiti di prenotazione:

LIMITE DI PRENOTAZIONE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
LIMITE 1 RITIRO MENSILE PER UTENZA COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	SI	SI	SI	SI	SI	SI
ILLIMITATI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
LIMITE INTERVENTI PER ANNO PER CIASCUNA UTENZA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
LIMITE INTERVENTI PER MESE PER CIASCUNA UTENZA	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano le modalità organizzative per superamento dei limiti di conferimento:

MODALITÀ OPERATIVE AL SUPERAMENTO DEL LIMITE DI CONFERIMENTO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
MANCATO RITIRO DELLE QUOTE ECCEDENTI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
APPLICAZIONE COSTO AGGIUNTIVO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL PESO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL VOLUME	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per la prenotazione del servizio:

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
Compilazione di specifico form su pagina web	SI	SI	SI	SI	SI	SI
Numero Verde	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Altro recapito telefonico	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Email	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sportello	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Sportello on line	NO	NO	NO	NO	NO	NO
Fax	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Posta ordinaria	NO	NO	NO	NO	NO	NO
PEC	NO	NO	NO	NO	NO	NO
App	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito si indica il costo del servizio per ciascuna tipologia di rifiuti conferibile:

TIPOLOGIA RIFIUTO	GRATUITO
INGOMBRANTI	X
RAEE	X
LEGNO	X
INDIFFERENZIATO	
FRAZIONE ORGANICA	
CARTA/CARTONE	
VETRO (MONOMATERIALE)	
PLASTICA (MONOMATERIALE)	
METALLI (MONOMATERIALE)	
SFALCI	
RUP	
INERTI	
BENI DA DESTINARE A RIUSO	

10.5 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

I calendari con l'indicazione dei giorni, gli orari e le modalità di servizio sono disponibili all'indirizzo <https://www.progettoambientespa.it/>.

10.6 Centro di Raccolta Rifiuti

A supporto dei servizi di raccolta, il gestore provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta (denominati anche "isole ecologiche", "stazioni ecologiche" o "riciclerie") come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

I Centri di Raccolta sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. I Centri di Raccolta sono accessibili 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 del gestore.

Di seguito indirizzo struttura:

N.	STRUTTURA	SEDE
1	ECOCENTRO VIA PORTOGALLO	VIA PORTOGALLO NR 1 04011 APRILIA (LT)

Di seguito giornate ed orari di apertura:

N.	APERTURA AL PUBBLICO
1	LUNEDI 08:30 - 13:30 MARTEDI 08:30 - 13:30 MERCOLEDI 08:30 - 13:30 GIOVEDI 08:30 - 13:30 VENERDI 08:30 - 13:30 SABATO 08:30 - 13:00 E 14:00 16:30 1^ DOMENICA DEL MESE 08:30 - 13:30

Di seguito le frazioni rifiuti conferibili:

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
INDIFFERENZIATO	SI
PANNOLINI/PANNOLONI	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI
CARTA/CARTONE	SI
CARTONE (SELETTIVA)	SI
VETRO DA IMBALLAGGIO	SI
VETRO DIVERSO DA IMBALLAGGIO	SI
PLASTICA DA IMBALLAGGIO	SI

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
PLASTICA DIVERSA DA IMBALLAGGIO	SI
METALLI DA IMBALLAGGIO	SI
METALLI DIVERSI DA IMBALLAGGIO	SI
SFALCI/RAMAGLIE	SI
INGOMBRANTI	SI
RAEE R1	SI
RAEE R2	SI
RAEE R3	SI
RAEE R4	SI
RAEE R5	SI
LEGNO	SI

FARMACI SCADUTI	SI
PILE/BATTERIE ESAUSTE	SI
TONER E/O CARTUCCE ESAUSTE	SI
PRODOTTI T/F	SI
INERTI	SI
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO
OLI VEGETALI	SI
OLI MINERALI	SI
PNEUMATICI	SI
ABITI USATI	SI
VERNICI	SI

Di seguito dotazioni/elementi presenti nella struttura:

DOTAZIONI PRESENTI	
BARRIERE PERIMETRALI	SI
CARTELLONE INFORMATIVO ALL'INGRESSO	SI
SISTEMA CONTROLLO ACCESSI CON SBARRA	NO
SISTEMA CONTROLLO FLUSSI CON SEMAFORO	NO
SISTEMA INFORMATICO IDENTIFICAZIONE UTENZE	SI
PESA A PEDANA	SI
PESA A PONTE	SI
SERVIZI IGIENICI	NO

DOTAZIONI PRESENTI	
RAMPA PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
SCALE PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
TETTOIA PER RAEE/RUP	SI
BOX PER RAEE/RUP	NO
BOX UFFICIO GUARDIANA	SI
SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA	SI
SISTEMA DI ALLARME	NO
RECINZIONE	SI
PARCHEGGI INTERNI	SI
PARCHEGGI ESTERNI	NO

CENTRO DEL RIUSO/AREA LIBERO SCAMBIO	NO
AREA DESTINATA ALLA PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO	NO
COMPOSTER ELETTROMECCANICO	NO

10.7 Raccolta itinerante, postazioni ecologiche mobili, centri ambientali mobili, etc.

Tali postazioni vengono solitamente attivate in specifiche zone del territorio per offrire ai cittadini la possibilità di disfarsi dei propri rifiuti in orari e giorni diversi dal calendario della raccolta domiciliare e/o per intercettare frazioni di rifiuti non conferibili al servizio di raccolta domiciliare o stradale. Tali servizi possono essere attivati anche su base stagionale e/o su periodi interessati dall'aumento delle utenze nel territorio.

Di seguito si indicano le frazioni rifiuti conferibili al servizio per ciascuna zona omogenea:

FRAZIONI CONFERIBILI	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
SFALCI/RAMAGLIE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
INGOMBRANTI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
RAEE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
LEGNO	SI	SI	SI	SI	SI	SI
INDIFFERENZIATO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
FRAZIONE ORGANICA	NO	NO	NO	NO	NO	NO
CARTA/CARTONE	NO	NO	NO	NO	NO	NO
VETRO (MONOMATERIALE)	NO	NO	NO	NO	NO	NO
PLASTICA (MONOMATERIALE)	NO	NO	NO	NO	NO	NO
METALLI (MONOMATERIALE)	NO	NO	NO	NO	NO	NO
RUP	NO	NO	NO	NO	NO	NO
INERTI	NO	NO	NO	NO	NO	NO
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO	NO	NO	NO	NO	NO

Di seguito link per approfondimenti sul servizio:

LINK
https://www.progettoambientespa.it/

Art. 11 – Spazzamento e lavaggio strade

11.1 - Spazzamento meccanizzato

La pulizia meccanizzata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autopazzatrici idonee.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

11.2 - Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Lo spazzamento manuale è svolto da un operatore dotato di mezzo leggero con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra.

Di seguito si identificano le zone del territorio con servizi di spazzamento specifici ed omogenei: N.	DENOMINAZIONE ZONA DI RACCOLTA
1	ZONA 1
2	ZONA 2
3	ZONA 3
4	ZONA 4
5	ZONA 5
6	ZONA 6

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Di seguito si indicano le tipologie di spazzamento manuale previste:

SPAZZAMENTO MANUALE	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
SPAZZAMENTO MANUALE	SI	SI	SI	SI	SI	SI
SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO DI ASPIRATORE ELETTRICO	NO	NO	NO	NO	NO	NO
SPAZZAMENTO MANUALE IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE E EVENTI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente allo spazzamento manuale:

ULTERIORI ATTIVITA'	ZONA 1	ZONA 2	ZONA 3	ZONA 4	ZONA 5	ZONA 6
---------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

<i>SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI E SOSTITUZIONE SACCHI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SVUOTAMENTO CESTINI E SOSTITUZIONE SACCHI CONTENITORI DEIEZIONI CANINE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PULIZIA MANUALE CADITOIE/BOCCHIE DI LUPO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SFALCIO/DISERBO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano se previsti servizi di ripasso/mantenimento (su stessa giornata) per l'efficiamento dei servizi di spazzamento manuale:

<i>SERVIZI RIPASSO/MANTENIMENTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>	<i>ZONA 4</i>	<i>ZONA 5</i>	<i>ZONA 6</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>
<i>RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO ASPIRATORE ELETTRICO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>MANTENIMENTO TRAMITE SQUADRE DI CONTROLLO TERRITORIO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito i vettori con i quali vengono rese note alle utenze le modifiche dei servizi programmati:

<i>VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE</i>	
<i>SITO WEB</i>	<i>SI</i>
<i>APP</i>	<i>SI</i>
<i>PAGINE SERVIZI/GESTORE SOCIAL NETWORK</i>	<i>SI</i>
<i>NUMERO VERDE</i>	<i>NO</i>
<i>SPORTELLI</i>	<i>NO</i>

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di uno o più operatori a terra generalmente dotati di soffiatori.

Di seguito si indicano le diverse tipologie di spazzamento misto previste per ciascuna zona omogenea:

<i>TIPOLOGIE SPAZZAMENTO MISTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>	<i>ZONA 4</i>	<i>ZONA 5</i>	<i>ZONA 6</i>
<i>SPAZZAMENTO CON SPAZZATRICE GRANDE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>
<i>SPAZZAMENTO CON SPAZZATRICE MEDIA</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>
<i>SPAZZAMENTO CON MINI SPAZZATRICE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SPAZZAMENTO MISTO IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente allo spazzamento misto (ossia

dalle stesse squadre) per ciascuna zona omogenea:

<i>ULTERIORI ATTIVITA'</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>	<i>ZONA 4</i>	<i>ZONA 5</i>	<i>ZONA 6</i>
<i>SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI E SOSTITUZIONE SACCHI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SVUOTAMENTO CESTINI E SOSTITUZIONE SACCHI CONTENITORI DEIEZIONI CANINE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PULIZIA MANUALE CADITOIE/BOCCHIE DI LUPO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>
<i>PULIZIA AREE/MANUFATTI CON SPECIFICHE DOTAZIONI SPAZZATRICE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano le dotazioni fornite alle squadre di spazzamento per ciascuna zona omogenea:

<i>DOTAZIONI SPAZZAMENTO MISTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>	<i>ZONA 3</i>	<i>ZONA 4</i>	<i>ZONA 5</i>	<i>ZONA 6</i>
<i>DISPOSITIVI PER LA SEGNALAZIONE DI NON CONFORMITA' RILEVATE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>DISPOSITIVI PER LA LETTURA TAG</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SOFFIATORI/ASPIRATORI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SPAZZATRICI CON TERZA SPAZZOLA</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>
<i>SPAZZATRICI CON LANCIA IDROPULITRICE / CANAL JET OD ALTRI DISPOSITIVI DI LAVAGGIO UTILIZZABILI MANUALMENTE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SPAZZATRICI CON SISTEMA LAVA STRADE INTEGRATO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>

11.3 - Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

I calendari con l'indicazione dei giorni, gli orari e le modalità di servizio sono disponibili all'indirizzo <https://www.progettoambientespa.it/>.

Art. 12 - Privacy

12.1 - I dati acquisiti al fine della gestione del servizio sono trattati nel rispetto del Decreto Legislativo n. 196/2003, nonché come disciplinato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10/08/2018 ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

Tutte le informazioni relative al trattamento dei dati sono reperibili al seguente indirizzo <https://www.comune.aprilia.it/adempimenti-normativi/privacy/> e <https://www.progettoambientespa.it/privacy/>.

Art. 13 - Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità' e delle modalità di riconoscimento

I disservizi subiti dalle utenze non possono dar luogo a indennizzi. Non sono previsti indennizzi automatici. Il reclamo avanzato dall'utente non può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni.

Non viene garantito il ricorso a vie conciliative istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Aprilia)**

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

**Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Aprilia)**

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovrariempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%