



Carta della Qualità del servizio
di gestione integrata dei rifiuti urbani

sangermano



Sommario

A)	INQUADRAMENTO GENERALE	4
1.1	INTRODUZIONE	4
1.2	LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	4
1.2.1	COS'È E A COSA SERVE	4
1.2.2	DEFINIZIONI	5
1.2.3	PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI	7
1.2.4	I PRINCIPI FONDAMENTALI	8
1.2.5	TRASPARENZA E CHIAREZZA	9
1.2.6	PRIVACY	10
1.3	IL SOGGETTO GESTORE CHE EROGA I SINGOLI SERVIZI	10
1.3.1	RIFERIMENTI GENERALI	10
1.3.2	IL GESTORE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI: IL COMUNE	14
1.4	SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO	14
1.5	STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI	15
1.6	DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'	15
2	GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	16
2.1	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	16
2.2	VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	16
2.3	RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	16
2.4	MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	16
2.5	RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE	16

3	GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI	16
3.1	PREMESSE	16
3.2	SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	17
3.3	DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA SAN GERMANO	17
3.3.1	PERIMETRO DELLA GESTIONE/AFFIDAMENTO E SERVIZI FORNITI	17
3.4	SERVIZIO DI RACCOLTA DOMICILIARE	19
3.5	CENTRI DI RACCOLTA (CDR)	19
3.6	SERVIZI DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	21
3.6.1	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO COMBINATO	21
3.6.2	SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI	22
3.6.3	PULIZIA MERCATI E MANIFESTAZIONI	22
3.6.4	SERVIZIO DI RACCOLTA A CHIAMATA	22
3.7	RACCOLTA DEI RIFIUTI PRESSO LE GRANDI UTENZE NON DOMESTICHE	22
3.8	RITIRO A DOMICILIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI	22
3.9	SAN GERMANO E IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	23
3.9.1	SERVIZIO TELEFONICO	23
3.10	TRASPARENZA	23
3.11	OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA	24

a) INQUADRAMENTO GENERALE

1.1 INTRODUZIONE

- a. La presente Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani (di seguito “Carta della Qualità”) è adottata nel rispetto della nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall’ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, che pone in capo all’Ente territorialmente competente il Comune di Selargius l’obbligo di approvare un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
- b. La presente Carta della Qualità è il documento con il quale il cittadino-utente viene informato circa gli impegni assunti dal Gestore relativamente ai servizi, alle modalità di erogazione delle prestazioni e agli standard di qualità ed è finalizzato a fornire uno strumento trasparente di informazione sulle modalità di tutela previste.
- c. La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani viene pubblicata sul sito web del Gestore dei singoli servizi che lo compongono.

1.2 LA CARTA DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1.2.1 Cos’è e a cosa serve

- a. La Carta della Qualità è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.
- b. La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva.
- c. La presente Carta della Qualità ha validità pluriennale e, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo sostanziali nel frattempo intervenuti nella natura giuridica e nella missione del Gestore. Potrà altresì essere aggiornata in relazione a modifiche di collegamenti web o materiali informativi, all’adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dal Gestore e dall’utenza.
- d. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet, del Comune e del Gestore.

1.2.2 Definizioni

- a. **ARERA** – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

- b. **Carta della qualità:** è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).
- c. **Centro di raccolta** (o “Centro comunale di raccolta” o “Centro consortile di raccolta”) – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e s.m.i. sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.
- d. **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;
- e. **Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Ente/ETC ed i Gestori dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e dei servizi di spazzamento lavaggio strade.
- f. **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);
- g. **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;
- h. **Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** - è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- i. **Gestore della raccolta e trasporto** - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- j. **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- k. **Giorni lavorativi** – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.
- l. **Interruzione del servizio** – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

- m. **Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).
- n. **Reclamo scritto** – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.
- o. **Richiesta di attivazione del servizio** – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.
- p. **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.
- q. **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** – è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- r. **Rifiuti urbani** – sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.
- s. **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli** - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.
- t. **Rifiuti ingombranti** - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.
- u. **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.
- v. **Sportello fisico** – è un punto di contatto sul territorio con il gestore.
- w. **Sportello on line** – è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.
- x. **Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.
- y. **Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

- z. **Tariffa corrispettiva** – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.
- aa. **Tariffa puntuale** – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".
- bb. **Tempo di recupero** - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.
- cc. **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.
- dd. **TQRIF** – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- ee. **Utente** – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.
- ff. **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.
- gg. **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.

1.2.3 Principali riferimenti normativi

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

- d) Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- e) Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- f) 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.
- g) 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”.
- h) Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.2.4 I principi fondamentali

- a) **Tutela dell’ambiente e della salute dei cittadini** > Vengono adottate politiche e tecnologie sostenibili che mirino a ridurre le esposizioni ambientali di inquinanti nell’aria, nell’acqua o nel suolo potenzialmente dannose per la salute dei cittadini. Il servizio viene attuato con un sistema di gestione e monitoraggio periodico della qualità e sicurezza delle attività svolte dal Gestore che assicuri il rispetto e la tutela dei diritti dell’ambiente, della biodiversità e degli ecosistemi, salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire del patrimonio ambientale.
- i) **Eguaglianza e imparzialità di trattamento** > L’erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni di sesso, razza o religione e mirando ad un comportamento che rispetti i criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Nell’erogazione del servizio e nell’interpretazione delle norme generali e specifiche, a parità di condizioni tecniche ed aree omogenee, sono garantiti uguali diritti e uguale trattamento per tutti gli utenti finali senza alcuna discriminazione e nel pieno rispetto della parità di genere. Al fine di promuovere la tutela ambientale in un quadro di sostenibilità sociale, è garantito l’accesso alla fornitura del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani e assimilato a condizioni agevolate a tutti gli utenti che versino in condizioni di disagio economico-sociale e/o fragilità fisica.
- j) **Continuità** > Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di interruzione e disservizio, vengono adottati i provvedimenti

necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione ed arrecare agli utenti il minor disagio possibile e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza.

- k) **Partecipazione** > Persiste l'impegno ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento dell'utente attraverso l'accesso a informazioni complete, aggiornate e fruibili sulle attività ed i servizi resi, nonché mediante la possibilità di presentare – personalmente o tramite associazioni dei consumatori - reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni tesa a garantire l'attuazione di interventi e riforme a beneficio diretto e indiretto per le future generazioni.
- l) **Efficienza ed efficacia** > Il servizio viene erogato in modo da garantirne gli obiettivi prefissati, adottando pertanto le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, anche mediante la ricerca di tecnologie aggiornate e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative dell'utenza, nell'ottica del miglioramento continuo del servizio reso. Viene pertanto adottato un sistema di pianificazione affinché i servizi erogati raggiungano sempre più alti livelli di efficienza ed efficacia nel rispetto degli standard richiesti da Arera.
- m) **Cortesia** > Nei rapporti con l'utenza, il personale è tenuto a garantire un comportamento basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, utilizzando un linguaggio comprensibile e astenendosi dall'adottare termini specialistici. Laddove questo fosse necessario, il personale si adopera per la comprensione da parte del cittadino delle informazioni fornite ed è tenuto ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nell'adempimento degli obblighi e a fornire risposte esaurienti e tempestive alle sue richieste. Viene garantita la identificabilità del personale ed individua i responsabili delle strutture interessate comunicando all'utente il nominativo del responsabile delle richieste di variazione, di cessazione del servizio, della risposta motivata ai reclami scritti, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.
- n) **Accessibilità** > L'accesso ai servizi erogati è garantito a tutti gli utenti potenzialmente interessati. Vengono messi a disposizione dei cittadini una gamma diversificata di canali di contatto (per es. Numero Verde telefonico, mail, PEC, posta cartacea, interfaccia web) al fine di creare e mantenere un rapporto costruttivo con gli utenti e garantendo, per ciascuna di essi, tempi e termini di utilizzo che consentano all'utente il libero accesso alle informazioni, indipendentemente dalle proprie capacità psico-motorie. Le informazioni, quali ad esempio sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, le modalità di fornitura e di erogazione del servizio, devono essere intuitivamente fruibili dall'utente che con semplicità potrà reperirle, acquisirle e comprenderle al fine di poter usufruire al meglio del servizio di proprio interesse.
- o) **Semplificazione delle procedure** > L'obiettivo generale è di garantire maggior trasparenza utile anche a semplificare le procedure.
- p) **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.

1.2.5 Trasparenza e chiarezza

- a) Viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio. I moduli e i punti di contatto con l'utente sono riportati alle sezioni 4 e 5 del presente documento.
- b) In ottemperanza alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), in merito agli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, i Gestori hanno creato sui propri siti internet una Parte in cui sono riportate le informazioni previste dalla Deliberazione 444/2019/R, anche conosciuta come TITR (Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei Rifiuti).

1.2.6 Privacy

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

1.3 IL SOGGETTO GESTORE CHE EROGA I SINGOLI SERVIZI

1.3.1 Riferimenti generali

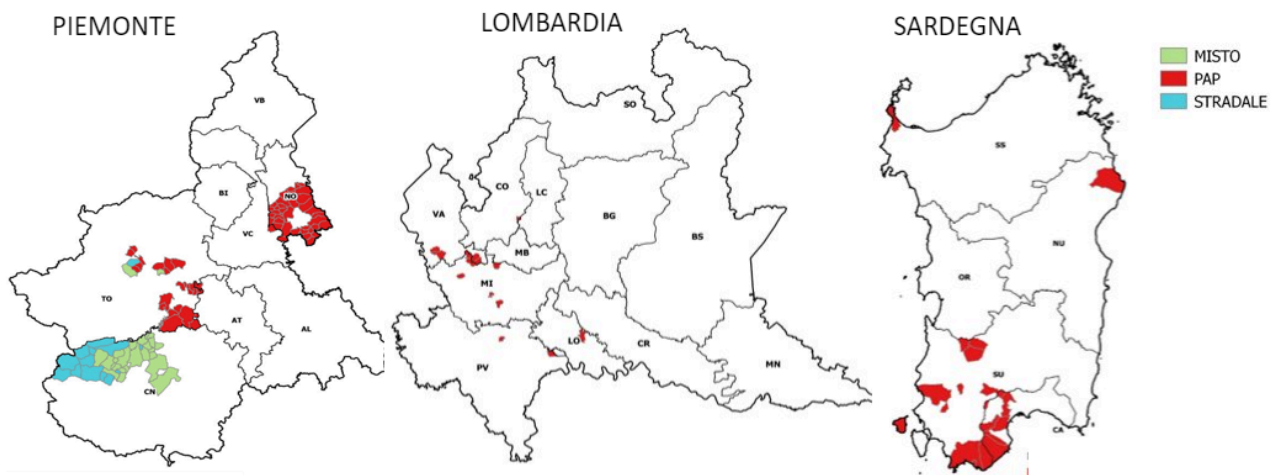
- a. L'art. 3.1 dell'Allegato "A" della delibera ARERA n. 15/2022 prevede che l'Ente territorialmente competente (ETC: Comune di Selargius.) determini gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.
- b. Secondo la definizione data da ARERA, "Il 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.
 - Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: Comune
 - Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e gestore dello spazzamento e lavaggio strade: SAN GERMANO S.P.A.

SAN GERMANO

San Germano S.p.A. è la società del Gruppo Iren che opera direttamente sul territorio piemontese, lombardo, sardo ed emiliano e svolge attività di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi.

San Germano gestisce anche il servizio di igiene urbana, che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine, nonché lo sgombero della neve nella stagione invernale, con modalità differenti nei diversi territori. I servizi svolti sono rivolti alle istituzioni, agli enti, alle associazioni e alle piccole e grandi aziende che insistono su diversi siti produttivi.

La Società San Germano svolge servizi di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e gestione Centri di Raccolta in 5 regioni: Piemonte, Lombardia, Sardegna, Emilia Romagna e Liguria.



A gennaio 2019 il Gruppo Iren ha finalizzato l’acquisizione della società San Germano, incrementando così la crescita nel settore ambiente e nel campo dei servizi ambientali, sia per quanto riguarda l’assetto impiantistico, sia per quanto riguarda il servizio di raccolta rifiuti.

L’operazione ha permesso, da un lato, di confermare il trend di crescita del Gruppo nel settore Ambientale sia con riferimento ai Servizi di Igiene Urbana che alle strutture impiantistiche, dall’altro alla Società di poter attingere ad un patrimonio di esperienza, competenze tecniche e a strumenti di gestione propri delle “grandi aziende”.

Il percorso di integrazione è in corso e vedrà sviluppare, nei prossimi anni, una serie di sinergie che contribuiranno ad efficientare i servizi e la loro organizzazione/gestione.

Il consolidamento nel Gruppo Iren ha altresì permesso al personale impiegato di potersi confrontare con esperienze e competenze trasversali maturate nello stesso settore, ma in altri

contesti, permettendo così di avviare un processo di crescita e di “*job enrichment*” sicuramente stimolante.

Questa stessa “Carta dei Servizi” è il prodotto di un lavoro condotto a più mani all’interno delle varie società del Gruppo Iren che operano nel settore, sia in qualità di concessionari che di società operative, e condensa pertanto le esperienze ed i contributi di chi da anni opera a fianco delle Amministrazioni Comunali, si interfaccia con le Autorità d’Ambito e con l’Autorità di Regolazione, oltre che con gli utenti ai quali eroga quotidianamente servizi.

San Germano S.p.A. - L’Azienda in cifre:

- Ricavi: circa 69 M€
- Personale: n. 855 dipendenti
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 386.000
- Numero di comuni gestiti: oltre 100
- Numero di abitanti serviti: circa 700.000

L’ambito gestito da San Germano si configura come **uno degli ambiti più vasti a livello nazionale gestito dal Gruppo Iren.**

Il territorio gestito è caratterizzato da notevoli differenze sia come conformazione territoriale, sia come predisposizione al turismo, entrambi fattori che condizionano notevolmente la progettazione dei servizi e lo svolgimento degli stessi.

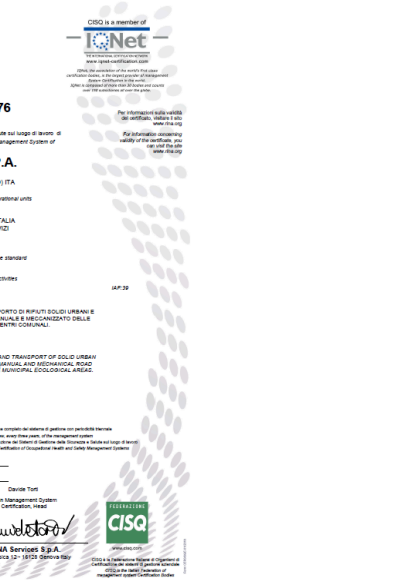
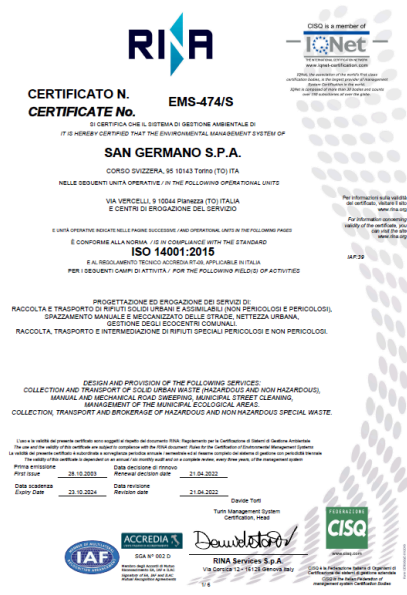
Qualità e Sicurezza San Germano S.p.A.

L’evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l’efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gestore ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un’ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest’ottica, ha fatto sì che la società sia tra le aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

- **ISO 9001:2015**

- **ISO 14001:2015**
- **ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)**



Inoltre, San Germano S.p.A. ha conseguito la nuova certificazione **SA8000**, prima norma sulla responsabilità sociale riconosciuta a livello mondiale, applicabile su base volontaria a tutte le aziende (pubbliche e private), indipendentemente dalle dimensioni, settore di attività e paese. L'obiettivo della SA8000 è quello di ottenere un vantaggio competitivo attraverso il miglioramento delle condizioni di lavoro, dimostrando la piena trasparenza a tutti gli stakeholders in merito alle condizioni di lavoro, di sicurezza e la remunerazione del personale.



Il Gestore mette a disposizione degli utenti le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito:
<https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html>

Iscrizione White List

L'azienda è iscritta dal 2015 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la White List. L'esperienza di San Germano, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, e dalla gestione stagionale della forza lavoro, si è consolidata nel tempo e in diversi territori. Inizialmente in alcuni territori Piemontesi, per trovare uno sbocco forte e identitario sul territorio nazionale, soprattutto nell'Area Nord-Ovest e Sardegna.

1.3.2 Il gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti: il Comune

- a) Il Comune di Selargius si occupa della gestione della tassa sui rifiuti (TARI): attivazione, variazione e cessazione del servizio, modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti, gestione dei reclami e richieste scritte di informazioni.

1.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO

- a) Il Comune di Selargius ai sensi dell'art 3 dell'Allegato A alla Delibera Arera 15/2022/R/rif, con deliberazione di Consiglio di Amministrazione del C.O.VE.VA.R. n. 26

del 09.05.2022 ha classificato la gestione dei servizi afferenti all'attività di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade in **SCHEMA I**.

- b) In relazione allo schema individuato dal Comune di Selargius (**Schema I**) e agli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, la Carta della Qualità esplicita i servizi obbligatori definiti da ARERA.

		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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

- c) Le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da San Germano S.p.A. e dal Comune di Selargius, ai sensi del TQRIF. Gli adempimenti previsti dalla regolazione in materia sono:

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

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

1.5 STANDARD DI QUALITA' ARERA E INDICATORI UTILIZZATI

- a) Gli standard generali di Qualità definiti da ARERA, in base all'attuale posizionamento nella matrice dello Schema regolatorio del TQRIF con riferimento al livello qualitativo minimo, sono elencati nella tabella seguente.
- b) Sono altresì illustrati gli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni e i relativi Gestori di riferimento dei singoli servizi che attualmente svolgono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di competenza comunale
- c) Obblighi minimali in coerenza allo SCHEMA 1 di qualità approvato dall'Ente pubblico

1.6 DECORRENZA VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

- a) La presente Carta della Qualità del Servizio ha decorrenza dal Gennaio 2023
- b) La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.
- c) Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2 GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

2.2 VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

2.3 RECLAMO, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

2.4 MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

2.5 RIFERIMENTI SPECIFICI DEL COMUNE

3 GESTORE DEI SERVIZI OPERATIVI

3.1 PREMESSE

- a. Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festività escluse) e devono intendersi al netto dei tempi necessari per gli adempimenti contrattuali col Comune e con gli utenti.
- b. Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi nazionali, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).
- c. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Il Gestore provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.
- d. È comunque garantito un servizio che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

3.2 SERVIZIO di RACCOLTA E TRASPORTO

Il Gestore effettua principalmente i servizi inerenti alla raccolta dei Rifiuti Urbani (RU) ed ai servizi di spazzamento e pulizia delle strade.

San Germano effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti ricorrendo a diverse metodologie, convenute di concerto con le Amministrazioni comunali e/o previste dai capitolati d'appalto, nell'ambito della progettazione dei servizi. Schematicamente le raccolte avvengono tramite due modelli di servizio:

- stradale mediante l'impiego di cassonetti/contenitori/campane, eventualmente ad accesso controllato, di diversa capacità, conformazione e materiale;
- domiciliare mediante l'impiego di sacchi a perdere/mastelli.

La volumetria e il numero dei contenitori e la loro frequenza di svuotamento è proporzionale alla popolazione servita e quindi al livello di riempimento degli stessi, oltre che alle richieste specifiche delle Amministrazioni Comunali. La progettazione dei servizi e la collocazione dei contenitori sono finalizzate a garantire la recettività degli stessi da parte dell'utenza; il posizionamento degli stessi è definito nel rispetto dei regolamenti della Polizia Municipale e del Contratto di Servizio. Nel caso di servizi di raccolta di tipo domiciliare il tipo di mastello, di sacco, il calendario delle esposizioni e degli orari sono definiti con le singole Amministrazioni e regolate da specifiche ordinanze.

San Germano garantisce, in condizioni ordinarie, che la raccolta dei rifiuti prevista nel programma giornaliero sia svolta regolarmente nell'arco della giornata. La mancata effettuazione del servizio nei termini temporali previsti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata.
- Lavori stradali d'emergenza o inaccessibilità per eventi accidentali.
- Condizioni meteorologiche avverse.
- Sospensione del lavoro per motivi sindacali.
- Mancata esposizione del rifiuto nella fascia d'orario prevista.

In generale i servizi raccolta, spazzamento, lavaggio strade e contenitori possono essere sospesi solo per cause di forza maggiore di cui il Gestore non sia responsabile.

3.3 Descrizione dei servizi forniti da San Germano

3.3.1 Perimetro della gestione/affidamento e servizi forniti

La Società San Germano S.p.A. svolge per il Comune di Selargius i servizi di raccolta e trasporto rifiuti nell'ambito dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti.

L'esperienza di San Germano nella gestione dei rifiuti, la collaborazione con le amministrazioni locali e il coinvolgimento degli utenti hanno permesso negli anni di raggiungere elevati standard di esecuzione dei servizi e ottimi risultati in termini di percentuali di raccolta differenziata, riduzione del rifiuto indifferenziato e soddisfazione degli utenti.

Nel territorio comunale il modello di raccolta prevede la raccolta domiciliare per le frazioni di indifferenziato, organico, carta/cartone, vetro/barattolame e per le frazioni di plastica. Il sistema di raccolta, in relazione alla dotazione attribuita all'utente, si può definire familiare per l'indifferenziato mentre per le restanti frazioni condominiale/familiare a seconda del numero di utenze e della tipologia di area.

Tipologia di servizio	Abitanti
PAP	28.903
Totale complessivo	28.903

Nel Comune di Selargius, San Germano gestisce 2 CDR di seguito si riporta l'elenco e la relativa localizzazione, gli orari di apertura verranno descritti nel dettaglio dal singolo Comune.

ZONA INDUSTRIALE VIA FERMI

SU PEZZU MANNU

Lunedì dalle 8.00 alle 14.00

Martedì CHIUSO

Mercoledì dalle 12.00 alle 18.00

Giovedì dalle 08.00 alle 14.00

Venerdì dalle 12.00 alle 18.00

Sabato dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00

Domenica dalle 12.00 alle 18.00

Il Gestore mette a disposizione del cittadino sezione dedicata del sito internet in cui è possibile recepire le informazioni relative ai servizi di raccolta e spazzamento.

Raccolta porta a porta – Selargius Raccolta differenziata (selargiusostenibile.it)

Nella sezione del sito l'utente avrà a disposizione il calendario di raccolta per ciascuna tipologia di rifiuto:

- Orari di esposizione previsti;
- Range orario in cui è prevista l'esecuzione del servizio;
- Tipo di raccolta e modalità di gestione.

3.4 Servizio di raccolta domiciliare

Il sistema di raccolta porta a porta è un servizio che raggiunge l'utente presso il domicilio nel quale esso risiede o svolge la propria attività. Tale modalità prevede l'utilizzo di contenitori familiari o condominiali in base alla tipologia di rifiuto, di utenza ed al numero di utenze da servire. I contenitori in dotazione degli utenti devono essere esposti, secondo la calendarizzazione stabilita, nei pressi dell'abitazione o del condominio, su suolo pubblico e in luogo accessibile ai mezzi adibiti alla raccolta. Gli addetti al servizio provvedono a svuotare i contenitori dopo averne verificato il contenuto e ricollocarli nel punto in cui sono stati prelevati.

3.5 Centri di Raccolta (CDR)

A completamento e supporto delle attività di raccolta stradale e domiciliare, vengono gestiti i Centri di Raccolta, al fine di dare la possibilità di conferimento di tutte le restanti frazioni di rifiuto definite dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm. ii.

L'organizzazione dei Centri di raccolta prevede il raggruppamento dei rifiuti per flussi omogenei al fine di essere successivamente trasferiti agli impianti di destinazione.

Il ritiro dei rifiuti conferiti dagli utenti viene svolto secondo una programmazione prestabilita e con un servizio a chiamata.

La struttura adibita a Centro di raccolta sarà costituita da aree presidiate ed allestite secondo quanto definito dal D.M 8 aprile 2008 e ss.mm. ii.

L'addetto inoltre provvede ad effettuare la gestione ed il controllo dei conferimenti, in particolare a:

- garantire che i rifiuti conferiti al CdR, a seguito di un esame visivo, siano collocati in aree distinte o in specifici contenitori, in funzione delle caratteristiche merceologiche e della pericolosità,
- garantire all'interno dell'area il corretto deposito dei rifiuti secondo le prescrizioni dei regolamenti, delle procedure e delle istruzioni operative di gestione. Il ritiro delle varie tipologie verrà effettuato compatibilmente con la capacità di ricezione della struttura al momento del conferimento;
- assistere operativamente gli utenti durante le operazioni di conferimento, qualora richiesto dagli stessi o quando se ne riscontri la reale necessità.
- garantire che, durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti nonché di prelievo da parte degli operatori logistici incaricati dai sistemi collettivi, la movimentazione all'interno del CdR avvenga senza rischi di rottura di specifiche componenti dei RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ecc.) adottando gli accorgimenti previsti dalla norma;
- coadiuvare e controllare il ritiro/svuotamento dei contenitori/setti assicurandosi che tali operazioni avvengano nel rispetto delle procedure di sicurezza, evitando danneggiamenti, sversamenti o spargimenti di rifiuti;
- garantire il primo "pronto intervento" in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi
- assicurare il rispetto delle procedure di controllo qualità e sicurezza durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti, evitando in particolare l'accesso degli utenti alle aree ove è in atto il prelievo di rifiuti da parte dei mezzi di raccolta e/o prevedendo la chiusura temporanea del CdR.)
 - monitorare lo stato di accumulo dei rifiuti e comunicare al Referente tecnico la necessità di provvedere al ritiro a seguito del raggiungimento dei volumi massimi di stoccaggio dei rifiuti predefiniti nelle seguenti casistiche:
 - mancata esecuzione del servizio;
 - materiale non ritirato completamente;
 - riempimento del setto/contenitore in anticipo rispetto al programma;
 - sinistri/danni arrecati alla struttura causati dagli operatori addetti al ritiro dei materiali.
- verificare che il carico dei rifiuti sia eseguito esclusivamente da trasportatori autorizzati, confrontando targhe e mezzi con l'elenco disponibile presso il CdR.

L'accesso al centro di raccolta è possibile per le utenze domestiche e le utenze non domestiche, mediante identificazione tramite tessera sanitaria.

3.6 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento periodico e programmato viene svolto secondo la pianificazione definita e concordata con l'Amministrazione Comunale, su strade e aree pubbliche, purché aperte permanentemente al pubblico transito senza alcuna limitazione in ordine al numero o al fine per cui sia consentito l'ingresso.

I principali servizi di spazzamento erogati sono di seguito riportati:

- a) spazzamento combinato
- b) la raccolta foglie
- c) la pulizia e lavaggio dei portici soggetti permanentemente ad uso pubblico, di vicoli, strade, piazze, scalinate e sottopassi;
- d) la pulizia, su chiamata da parte delle competenti autorità, delle carreggiate a seguito di incidenti stradali o perdite del carico da parte di veicoli, fatto salvo il recupero delle spese sostenute, a carico dei responsabili dell'incidente;
- e) la pulizia delle aree mercatali

Lo spazzamento si configura come un servizio pubblico essenziale, costituisce un'attività di pubblico interesse finalizzata ad assicurare un'elevata protezione ambientale ed espletati nel rispetto della normativa di legge.

Le modalità ordinarie di svolgimento del servizio di spazzamento, comprese eventuali articolazioni delle frequenze di prestazione del servizio, sono concordate con l'Amministrazione Comunale tenendo conto della viabilità, della tipologia e densità abitativa, della presenza o meno di alberature, del flusso automobilistico, dell'entità della presenza turistica, di specifiche esigenze determinate da eventi naturali o condizioni meteoriche e delle tecnologie adottate per ogni singolo settore.

Durante l'espletamento del servizio gli addetti pongono particolare cura a non creare intralci al traffico e utilizzano tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

3.6.1 Servizio di spazzamento combinato

Lo spazzamento combinato è una tipologia di intervento che prevede l'utilizzo simultaneo di spazzamento manuale e meccanizzato; lo scopo di integrare i due sistemi è quello di rendere più efficiente, in termini di qualità e quantità, il risultato della pulizia di strade e marciapiedi.

Si adegua facilmente a differenti contesti, gli addetti allo spazzamento manuale sono dotati di soffiatori elettrici silenziosi ad elevato rendimento, dove un potente getto d'aria sposta convoglia il materiale da spazzare verso la spazzatrice.

3.6.2 Svuotamento cestini stradali

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini portarifiuti posti in aree pubbliche, compresa la loro pulizia periodica, l'asporto e il conferimento dei rifiuti raccolti dai cestini stessi e la sostituzione dei sacchetti, nonché la pulizia a terra delle aree.

Il servizio viene di norma eseguito congiuntamente con il percorso di spazzamento manuale, in occasione di manifestazioni particolari è effettuato prima, durante e al termine della stessa.

3.6.3 Pulizia mercati e manifestazioni

Nei luoghi in cui regolarmente vengono svolti i mercati locali è programmata, al termine delle attività di vendita, la pulizia delle piazze, vie e aree mediante spazzamento manuale e/o meccanico e raccolti i rifiuti mediante motocarri e/o autocompattatori.

Il servizio viene effettuato sia nel caso di mercati rionali a frequenza fissa che in occasione di manifestazioni più importanti, quali fiere o eventi particolari.

3.6.4 Servizio di raccolta a chiamata

La modalità di raccolta "a chiamata" si configura come un servizio di raccolta domiciliare su richiesta dell'utenza privo di una frequenza calendarizzata ed integrativo rispetto alle altre modalità attivate (domiciliare, stradale e centri di raccolta).

Rientrano in questa tipologia di raccolta il ritiro degli ingombranti presso il domicilio.

3.7 Raccolta dei rifiuti presso le grandi utenze non domestiche

Il servizio consiste nella fornitura di contenitori di grande volumetria come cassoni scarrabili, compattatori elettrici, vasche stazionarie ad utenze non domestiche grandi produttrici di rifiuti urbani.

3.8 Ritiro a domicilio dei Rifiuti Ingombranti

È possibile richiedere il servizio gratuito di ritiro ingombranti a domicilio chiamando il Numero Verde 800.445999 negli orari di apertura, per concordare giornata e orario del ritiro.

Ciascuna utenza domestica dovrà comunicare la richiesta di intervento, specificando tipo, numero dei pezzi e domicilio in modo che gli operatori possano organizzare il ritiro per tipologia omogenea di materiale e minimizzare le operazioni di cernita e movimentazione dello stesso.

Durante l'effettuazione del servizio gli operatori controlleranno che l'utente abbia esposto i pezzi dichiarati in sede di prenotazione. Il ritiro sarà effettuato direttamente nei pressi dell'abitazione dell'utente su appuntamento, al fine di evitare ritiri da utenze non autorizzate.

3.9 San Germano e il rapporto con gli utenti

3.9.1 Servizio telefonico

Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, presentare dei reclami, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature.

Il numero verde, totalmente gratuito, del gestore della raccolta e trasporto è il seguente 800.445999 ed è attivo:

- Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00
- Sabato dalle ore 09.00 alle 13.00

3.10 Trasparenza

San Germano, ai sensi della delibera 444/2019 e s.m.i., mette a disposizione del cittadino un sito web di cui, attraverso il quale si impegna a fornire ai cittadini un'informazione completa riguardo tutte le fasi che caratterizzano il servizio e le modalità della sua erogazione utilizzando strumenti che possano garantire la completa accessibilità dei dati.

3.11 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti: da parte del Gestore, mediante i sistemi interni di controllo della qualità; da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale; da parte del Comune, tramite la gestione delle segnalazioni ed eventuali indagini statistiche sistematiche e indipendenti.

Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.

Di seguito viene riportata la tabella che contiene l'indicazione degli standard di qualità dei Gestori ai sensi del TQRIF (Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani), in considerazione dello schema regolatorio previsto dall'Ente Territorialmente Competente, Schema 1, di cui alla deliberazione di Consiglio Comunale XXXXXX.

Standard	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.

Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, 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.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.