

**CARTA DELLA QUALITÀ**

**BACINO CLARA SpA**

**AMBITO TERRITORIALE REGIONE  
EMILIA-ROMAGNA**

Approvato con delibera del Consiglio d'Ambito n°.....del.....

## Sommario

Sezione I – Introduzione.....	4
<b>1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>	<b>4</b>
<b>2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI .....</b>	<b>5</b>
<b>3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI.....</b>	<b>7</b>
<b>4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ .....</b>	<b>8</b>
Sezione II - Principi fondamentali .....	10
<b>5. EGUAGLIANZA.....</b>	<b>10</b>
<b>6. IMPARZIALITÀ.....</b>	<b>10</b>
<b>7. CONTINUITÀ.....</b>	<b>11</b>
<b>8. PARTECIPAZIONE .....</b>	<b>11</b>
<b>9. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....</b>	<b>11</b>
<b>10. CORTESIA .....</b>	<b>12</b>
<b>11. CHIAREZZA E TRASPARENZA.....</b>	<b>12</b>
<b>12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE .....</b>	<b>12</b>
<b>13. PRIVACY .....</b>	<b>12</b>
Sezione III Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	14
<b>14. PREMESSA.....</b>	<b>14</b>
<b>15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>	<b>15</b>
<b>16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE).....</b>	<b>17</b>
<b>17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO .....</b>	<b>17</b>
<b>17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico .....</b>	<b>18</b>
<b>17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico.....</b>	<b>18</b>
<b>17.3 Pulizia arenili .....</b>	<b>18</b>
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio .....	19
<b>18. PREMESSA.....</b>	<b>19</b>
<b>19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI.....</b>	<b>19</b>
<b>20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI.....</b>	<b>19</b>
<b>21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....</b>	<b>20</b>
<b>22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....</b>	<b>20</b>
<b>23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI.....</b>	<b>21</b>
<b>24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA .....</b>	<b>21</b>
<b>25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI.....</b>	<b>22</b>
<b>26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE.....</b>	<b>22</b>
<b>27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....</b>	<b>23</b>
<b>28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE .....</b>	<b>24</b>
<b>29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE .....</b>	<b>25</b>
Sezione V Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio.....	26
<b>30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>	<b>26</b>
<b>31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA.....</b>	<b>27</b>
<b>32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI .....</b>	<b>28</b>
<b>33. CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>	<b>29</b>
<b>34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI .....</b>	<b>30</b>
<b>35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO.....</b>	<b>31</b>
<b>36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI .....</b>	<b>32</b>
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente .....	33

<b>37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....</b>	<b>33</b>
<b>38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR) .....</b>	<b>33</b>
<b>39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE.....</b>	<b>34</b>
<b>40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI.....</b>	<b>34</b>
<b>41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI .....</b>	<b>35</b>
<b>42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI.....</b>	<b>35</b>
<b>43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE.....</b>	<b>36</b>
<b>44. GLOSSARIO .....</b>	<b>36</b>
<b>FAQ .....</b>	<b>44</b>

## **SEZIONE I – INTRODUZIONE**

### **1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, e l’Agenzia Territoriale dell’Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti (di seguito Atersir), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell’utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra Atersir ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;

La Carta della qualità approvata da Atersir – sentito il Comitato Consultivo degli Utenti - ed applicata dal gestore, per i servizi erogati nei Comuni appartenenti al territorio di competenza dell’Agenzia stessa, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge Regionale dell’Emilia-Romagna n 27/1994 e ss.mm. “Disciplina smaltimento rifiuti”;

- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59”;
- Deliberazione Giunta Regionale n. 1620/01 “Approvazione dei criteri ed indirizzi regionali per la pianificazione e la gestione rifiuti”;
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati” e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Legge Regionale dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente” ed in particolare all'art. 7 comma 5 lett. l);
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, “Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 recante “Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA”;
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante “Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)”;

La presente Carta della qualità, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso gli Uffici comunali e/o presso gli Uffici del gestore industriale e/o sui siti internet degli stessi.

Nel materiale informativo si indicano per ciascun Comune:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico dei centri di raccolta e di eventuali servizi integrativi, comunque resi autonomamente disponibili sul sito internet del gestore;
- c) l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli uffici fisici più prossimi al Comune comunque resi disponibili sul sito internet del gestore.

## **2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI**

**Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:**

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento

**È considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione** degli standard di qualità tecnica e

contrattuale verso ATERSIR ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQRIF alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;

### **Assetto societario di CLARA SpA**

CLARA SpA è la società a totale capitale pubblico con sede a Copparo (FE), gestore dei servizi di igiene ambientale nei seguenti Comuni della Provincia di Ferrara: Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Poggio Renatico, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera.

### **Servizi erogati**

CLARA SpA gestisce i servizi di igiene ambientale nei Comuni Soci, in forza dell'affidamento regolato dalla Delibera Atersir CAMB/99/2023, emanata in data 25 ottobre 2023 dal Consiglio d'Ambito dell'Agenzia (e relativi atti ad esse allegati), secondo il modello dell'in-house providing.

CLARA SpA può inoltre occuparsi dei servizi di gestione del verde e di disinfestazione, in forza di specifiche convenzioni stipulate con i Comuni soci, secondo il modello dell'in-house providing.

### **Certificazioni e Sistema Qualità**

Il sistema di gestione di CLARA SpA è conforme ai requisiti della norma per il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015 (ISO 14001:2015), della norma per il Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001:2015 (ISO 9001:2015) e della norma per il Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza sul Lavoro (ISO 45001:2018) per il seguente campo applicativo: progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, trasporto e conferimento di rifiuti urbani e speciali pericolosi e non pericolosi; spazzamento urbano, manutenzione del verde pubblico, disinfestazione e disinfezione, gestione tariffazione, gestione sportello telefonico; gestione centri di raccolta rifiuti; intermediazione di rifiuti senza detenzione; gestione post-operativa di discariche di rifiuti non pericolosi; recupero di rifiuti non pericolosi tramite messa in riserva e vagliatura di materiale proveniente dalla pulizia delle spiagge.

I Comuni sono soggetti istituzionali che concorrono alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii..

Nei Comuni di Bondeno, Cento, Codigoro, Comacchio, Copparo, Fiscaglia, Goro, Jolanda di Savoia, Lagosanto, Masi Torello, Mesola, Ostellato, Portomaggiore, Poggio Renatico, Riva del Po, Terre del Reno, Tresignana, Vigarano Mainarda, Voghiera il Gestore svolge il ruolo di gestore integrato e il Comune concorre all'approvazione delle tariffe, ai sensi di legge.

### 3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 si è adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		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

Dal posizionamento in Schema I discendono i seguenti obblighi:

#### A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF	Obblighi servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6, 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10, 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17, 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29, 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	SI

35.3 e 35.4	Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.

#### 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da Atersir, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA. Annualmente potranno essere verificati e revisionati i contenuti del Materiale Informativo di cui al punto 1.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori, dal Comitato consultivo degli utenti e dall'utenza. In ogni caso verrà indicato da Atersir il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento.

La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli uffici dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).



Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQRIF, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. EGUAGLIANZA**

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli uffici fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli uffici fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

### **6. IMPARZIALITÀ**

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

## **7. CONTINUITÀ**

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi) di guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti art. 27 e 28 della presente Carta.

## **8. PARTECIPAZIONE**

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali Pec e mail descritti nel successivo art. 33 della presente Carta.

## **9. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi sono erogati in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **10. CORTESIA**

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

## **11. CHIAREZZA E TRASPARENZA**

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade si impegna infine ad avviare un dialogo, con modalità di concertazione a livello locale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza.

## **13. PRIVACY**

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a:

banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

L'informativa privacy rivolta agli utenti è disponibile sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

L'elenco completo ed aggiornato dei Responsabili del trattamento dei dati personali è disponibile presso la sede legale del Titolare del Trattamento, la società CLARA SpA con sede in Copparo (FE) via A. Volta n. 26/a, PEC: [clara@pec.clarambiente.it](mailto:clara@pec.clarambiente.it).

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui al Capo III del Regolamento (UE) 2016/679.

Il Responsabile della Protezione Dati (DPO) di CLARA SpA è rintracciabile ai seguenti punti di contatto:

- e-mail: [dpo@clarambiente.it](mailto:dpo@clarambiente.it)
- PEC: [clara@pec.clarambiente.it](mailto:clara@pec.clarambiente.it)

**SEZIONE III**  
**MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

#### **14. PREMESSA**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista da ATERSIR.

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

- raccolte domiciliari (porta a porta)
- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti)
- isole ecologiche con accesso vincolato e riconoscimento utenza almeno per i rifiuti indifferenziati,
- isole interrato
- ritiri a domicilio su chiamata
- centri di raccolta (stazioni ecologiche).

Per quanto riguarda i sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali e cassonetti con calotta, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani. L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta domiciliare (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con svariate modalità: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti a calendario (carta, scarti di cucina, plastica e lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.).

I ritiri a domicilio su chiamata vengono svolti dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

Le isole interrato sono soluzioni a scomparsa dei contenitori sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

## **15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI**

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da ATERSIR.

### **CARTA E CARTONE**

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso cassonetti multimateriale\* (carta, cartone, plastica, lattine, legno)

\* Sistema di raccolta in fase di revisione

### **PLASTICA E LATTINE**

La raccolta differenziata degli imballaggi in plastica e metallo è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso cassonetti multimateriale\* (carta, cartone, plastica, lattine, legno)

\* Sistema di raccolta in fase di revisione

### **VETRO**

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro è svolta in tutto il bacino tramite raccolta stradale con campane. In alcuni centri storici o presso utenze particolari (per es. stabilimenti balneari, ristoranti, pizzerie, etc), il servizio è reso tramite raccolta porta a porta.

### **FRAZIONE UMIDO ORGANICA DA CUCINE E MENSE**

La raccolta differenziata della frazione organica è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso contenitori specifici\*.

\* Sistema di raccolta in fase di revisione

### **VERDE E RAMAGLIE**

La raccolta differenziata di sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta, oltre che presso le stazioni ecologiche e tramite raccolta a domicilio su prenotazione.

In alcune località del territorio comunale di Comacchio viene svolta tramite raccolta stradale attraverso contenitori specifici\*.

\* Sistema di raccolta in fase di revisione

### **RIFIUTI INGOMBRANTI**

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio su chiamata, tramite il numero verde 800-881133 o on line con accesso dal sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

#### APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio previa prenotazione tramite il numero verde 800-881133 o on line con accesso dal sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

#### ECOMOBILE

Il Gestore rende disponibile, in alcune località, un servizio itinerante di raccolta di:

- Piccoli elettrodomestici elettrici ed elettronici
- Pentolame e casalinghi in metallo e in ceramica
- Toner e cartucce di stampa esauriti
- Neon e lampade a basso consumo
- Olio vegetale
- Vernici e solventi
- Batterie ed accumulatori
- Pile esaurite
- Olio minerale, filtri olio e gasolio

I punti di stazionamento, gli orari e le modalità di accesso al servizio sono consultabili sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

#### RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali, presso le stazioni ecologiche e presso l'Ecomobile ove il servizio è attivo. Possono essere portati alle stazioni ecologiche e all'Ecomobile anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

#### COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Il composter o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

L'utente, in fase di adesione alla pratica di compostaggio, può richiedere la consegna della compostiera di Clara SpA, utilizzare una compostiera di proprietà o utilizzare altre tecniche alternative (es. cumulo, buca/fossa ecc.). In fase di rinuncia al compostaggio l'utente dovrà smaltire la compostiera in autonomia presso un Centro di Raccolta di Clara SpA.

#### ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore del servizio rifiuti attiva ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)



- farmaci
- pile e batterie esauste
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)
- oli e grassi alimentari
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo)
- abiti usati
- microraccolta di rifiuti da costruzione e demolizione contenenti amianto (solo da utenze domestiche).
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo di cui al punto 1 della presente Carta.

Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, i gestori potranno avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

## CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti.

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Centro di Raccolta, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto nel successivo art. 33.

## **16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)**

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale è svolto in quasi tutto il bacino attraverso raccolta porta a porta. In alcune località del territorio comunale di Comacchio e presso alcune utenze del territorio comunale di Cento è gestito tramite cassonetti stradali.

## **17.SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune come risultanti dal materiale informativo di cui all'art. 1.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

Il programma delle attività di spazzamento è disponibile sul sito del gestore [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

È inoltre previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

### **17.1 Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico**

Generalmente il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate secondo le previsioni del Contratto di Servizio. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Tuttavia situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno del gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

### **17.2 Lavaggio strade e suolo pubblico**

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità. Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. È per tale motivo che, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno messi con un anticipo di almeno 48 ore i cartelli che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori. (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

### **17.3 Pulizia arenili**

Sono assicurati i servizi di pulizia spiaggia come pianificati secondo un calendario prestabilito; gli interventi riguardano la pulizia della battigia, dell'arenile e lo svuotamento dei contenitori porta rifiuti.

## **SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO**

### **18. PREMESSA**

I gestori garantiscono il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

ATERSIR, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQRIF, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato per la gestione nell'ambito territoriale, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

### **19. IGIENICITÀ DEI CONTENITORI**

L'igiene dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio di norma ogni 12 mesi o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida. Per quanto riguarda l'igiene delle campane stradali, il gestore industriale garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore industriale si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio,

L'igiene dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'utenza.

### **20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI**

Il gestore industriale assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.

Il gestore industriale assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento nei termini previsti dal disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il gestore industriale assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro dodici (12) giorni lavorativi dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento.

Al momento della verifica il gestore industriale è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

## **21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore industriale ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto entro 20 giorni dalla richiesta al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico del Comune o Ente preposto

## **22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore industriale. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA.

Il servizio di pronto intervento, raggiungibile dall'utente sia da rete fissa che da rete mobile al numero verde gratuito 800-778789, attivo 24 ore su 24, è garantito dal gestore per le seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

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

### **23. FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Nei casi in cui si renda necessaria la presenza dell'utente per rendere un servizio e, quindi, diventi indispensabile concordare un appuntamento, il gestore si impegna a rispettarne data e ora.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a due (2) ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Al momento di fissare l'appuntamento il gestore industriale comunica all'utente che, in caso di mancato rispetto di tale appuntamento, è dovuto un indennizzo a richiesta circostanziata, per mancata puntualità come disciplinato all'art. 44.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo e l'utente non ha diritto ad indennizzo come disciplinato all'art. 43. Sia l'utente che il gestore possono disdire l'appuntamento con preavviso minimo di 24 ore.

### **24. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

Il gestore garantisce all'utente il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nella gestione.

CLARA SpA effettua servizi di ritiro a domicilio su chiamata di:

- ingombranti
- grandi quantità di verde e ramaglie (servizio a pagamento)
- piccole quantità di rifiuti contenenti amianto

I servizi devono essere prenotati contattando il numero verde 800-881133 oppure on line tramite l'Area Riservata accessibile dal sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

**Ritiro ingombranti.** Al momento della richiesta bisogna indicare il numero di colli da far ritirare: per 'collo' si intende un oggetto o un gruppo di oggetti sollevabili con un unico movimento (ad esempio sedie impilate, oppure uno scatolone contenente pc, tastiera e mouse). Possono essere ritirati al massimo 5 colli per chiamata.

Il servizio è gratuito una volta all'anno nei Comuni dotati di almeno un Centro di Raccolta e/o nei Comuni con misurazione puntuale degli svuotamenti. Nei restanti Comuni è gratuito due volte all'anno. Ogni servizio comprende un solo viaggio. In caso di superamento dei limiti di gratuità si può richiedere il servizio a pagamento, le cui tariffe sono annualmente deliberate e comunque non superiori al costo del servizio.

Condizioni dettagliate del servizio ed eventuali costi sono consultabili sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

Il ritiro è in ogni caso gratuito per i beneficiari del bonus sociale e per ulteriori categorie individuate con criteri determinati da Atersir. Il modulo per la richiesta di esenzione dal pagamento dei servizi di ritiro su chiamata è disponibile sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it).

**Ritiro di verde e ramaglie e scarti vegetali da manutenzione del giardino in grandi quantità.** Viene concordata una data in cui il personale incaricato dal gestore passerà a ritirare il materiale, che dovrà essere sfuso (NON all'interno di sacchi o altri contenitori), in un unico cumulo posizionato su suolo pubblico o in prossimità della recinzione, in modo tale che l'automezzo dotato di polipo caricatore possa accedere al materiale, con uno stazionamento unico, anche rimanendo all'esterno della proprietà privata. Condizioni dettagliate e costi del servizio e costi sono consultabili sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

**Ritiro di piccole quantità di rifiuti contenenti amianto.** Il servizio, rivolto alle utenze domestiche, è gratuito e riguarda il solo ritiro del materiale. Occorre innanzitutto accertarsi della possibilità di avviare la procedura, consultando le Linee guida della Regione Emilia-Romagna per la microraccolta dell'amianto (D.G.R. 1071 del 1 luglio 2019). In ogni caso il cittadino NON deve eseguire nessun tipo di operazione sul materiale prima del sopralluogo da parte del tecnico Clara SpA, che fornirà le opportune indicazioni sulle procedure di trattamento e imballaggio e compilerà il relativo verbale di sopralluogo. Le condizioni dettagliate del servizio sono consultabili sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

## **25. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI**

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose.

L'utente può segnalare un disservizio attraverso il numero verde 800-881133, attraverso gli uffici fisici presenti sul territorio e on line attraverso l'Area Riservata raggiungibile dalla home page del sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi non deve superare i cinque (5) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi può arrivare a dieci (10) giorni nel caso sia necessario effettuare un sopralluogo.

## **26. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

L'utente può effettuare la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare al gestore del relativo servizio, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare non deve superare i dieci (10) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può arrivare a quindici (15) giorni lavorativi nel caso sia necessario effettuare un sopralluogo.

In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'utenza è tenuta a presentare un'autocertificazione al gestore, che provvederà alla sostituzione

## 27. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il gestore predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Il servizio viene svolto in quasi tutto il bacino tramite raccolta porta a porta, che consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche (indifferenziato, carta/cartone, frazione organica, plastica e lattine, verde, pannolini e pannoloni) tramite passaggio a domicilio calendarizzato.

Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, carrellati o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro. Il conferimento in mastelli e carrellati prevede il posizionamento su area pubblica in aree antistanti l'abitazione/attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi aperti nel luogo appositamente individuato.

Per quanto concerne la raccolta degli imballaggi in vetro questa avviene tramite il posizionamento sul territorio di apposite campane con una cubatura di circa 2.2 mc

Sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it) sono disponibili tutte le informazioni relative al servizio di raccolta porta a porta (contenitori, orari e modalità di esposizione), ed è possibile consultare e scaricare in formato stampabile i calendari **con l'indicazione delle frazioni di rifiuti raccolte e delle giornate in cui viene eseguito il servizio**. Per ogni zona è inoltre consultabile l'elenco delle vie servite.

Il programma giornaliero delle attività di raccolta e trasporto legato al calendario delle raccolte in possesso degli utenti viene redatto con cadenza bisettimanale.

Il servizio di raccolta si sviluppa su due turni che vanno dalle ore 5:30 alle 12:00 e dalle 12:00 alle 18:30. Per alcune frazioni di rifiuto può essere previsto un servizio notturno.

È garantita la tracciabilità dei percorsi di raccolta con appositi sistemi di rilevamento GPS posizionati sui mezzi di raccolta.

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta.

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

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

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

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

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero

## **28. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone un programma delle attività da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte dell'Ente territorialmente competente di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici (spazzatrici) e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade ove previsto (Comune di Comacchio). Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo. Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio

Il programma delle attività di spazzamento manuale e meccanizzato, che individua, per ciascuna zona o areale, le giornate e le frequenze degli interventi, è pubblicato sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it)

Il gestore classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto al sopra citato programma delle attività e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto indicato nel programma, inteso quale tempo entro cui il servizio deve essere comunque recuperato al fine di non generare un'interruzione del servizio, è differenziato dall'Ente territorialmente competente d'intesa con il gestore in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:

- a) ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- b) due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.



In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dal termine della fascia oraria pianificata

## **29. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE**

CLARA SpA si occupa anche di servizi di gestione del verde pubblico e di disinfestazione e disinfezione. Tali attività, attualmente svolte in forza di specifiche convenzioni stipulate con i Comuni soci secondo il modello dell'in-house providing, potranno essere oggetto di modifica all'atto della sottoscrizione dei nuovi contratti di servizio e comunque sulla base di quanto eventualmente legiferato dall'ente di riferimento ARERA.

I servizi erogati possono essere riassunti come descritto di seguito.

### **Servizio di manutenzione verde Pubblico**

- Sfalciatura di aree verdi, arginature e cigli stradali
- Manutenzione alberature (potature, abbattimenti, piantumazioni, irrigazione)
- Manutenzione e pulizia di aiuole e parchi pubblici

### **Servizio di disinfestazione e disinfezione**

- Distribuzione di prodotti antilarvali per disinfestazione zanzare (caditoie stradali)
- Trattamenti adulticidi per disinfestazione zanzare o altri insetti striscianti
- Trattamenti contro infestanti delle alberature

**SEZIONE V**  
**OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO**

**30. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Il gestore (per i bacini tariffari in regime di TCP) ed i Comuni (per i bacini tariffari in regime TARI, a meno di specifiche concessioni con altri soggetti) rendono disponibili presso gli uffici fisici intercomunali, ove presenti, e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso il quale gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

**ATTIVAZIONE**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore nei tempi indicati sul Regolamento TCP, mediante sportello fisico intercomunale e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it) in modalità anche stampabile, disponibile presso gli uffici fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale o di posta elettronica al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
  - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- d) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Il modulo riporta anche le principali informazioni sull'erogazione dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, le modalità per la consegna delle attrezzature e le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio o, in alternativa, deve essere riportato il rinvio al sito internet del gestore, salva espressa richiesta dell'utente di averne copia cartacea.

Il gestore garantisce una risposta scritta alla richiesta di attivazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

La risposta avviene tramite l'invio della ricevuta a mezzo mail se la richiesta è trasmessa attraverso i portali online, oppure tramite la consegna fisica della ricevuta se la comunicazione da parte dell'utente avviene presso lo sportello fisico.

La suddetta risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:

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

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

### VARIAZIONE E CESSAZIONE

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione mediante sportello fisico intercomunale e on line, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it), in modalità anche stampabile, disponibile presso gli uffici fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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

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

Il gestore garantisce una risposta scritta alla richiesta di variazione e cessazione del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

La risposta avviene tramite l'invio della ricevuta a mezzo mail se la richiesta è trasmessa attraverso i portali online, oppure tramite la consegna fisica della ricevuta se la comunicazione da parte dell'utente avviene presso lo sportello fisico.

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 previsto dal Regolamento TCP, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto dal Regolamento TCP, 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

## **31. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA**

Dalla data di ricevimento della richiesta di attivazione del servizio, il gestore della raccolta e trasporto, entro cinque (5) giorni lavorativi (se non si rende necessario un sopralluogo) o dieci (10) giorni lavorativi (in caso di sopralluogo), deve garantire la disponibilità delle attrezzature all'utente. Il ritiro delle attrezzature, in comodato d'uso gratuito, fino a 30 litri

avviene tramite gli uffici fisici o i punti di consegna intercomunali sul territorio, mentre per le volumetrie uguali e superiori a 120 litri è prevista la consegna a domicilio, con addebito del costo di consegna in base al listino tariffario in vigore.

Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

La determinazione delle attrezzature è prevista dall'Appendice A del Regolamento per la disciplina della Tariffa rifiuti corrispettiva.

## **32. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI**

Il gestore adotta 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 dalla presente carta della Qualità.

La modulistica è scaricabile in formato stampabile o compilabile on line sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it) e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto non deve superare i trenta (30) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni non deve superare i trenta (30) giorni lavorativi, tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.

Qualora le istanze delle utenze non fossero istruibili a causa dell'incompletezza delle informazioni minime per la gestione della richiesta i termini del procedimento saranno sospesi fino al ricevimento delle medesime. La non istruibilità dell'istanza e le informazioni mancanti saranno comunicate all'utente dal gestore.

Il gestore è tenuto a inviare una risposta ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, formulata in modo chiaro e comprensibile, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi comuni:

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

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni, l'esito della verifica e in particolare:

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

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

### **33. CONTATTO CON L'UTENTE**

#### **Servizio fisico e on line**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uffici fisici e uno sportello online, accessibile dalla home page del sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it) o raggiungibile tramite applicazioni dedicate.

Gli Uffici Utenza sono a disposizione ed accessibili solo su appuntamento per tutte le operazioni riguardanti la Tariffa Corrispettiva Puntuale. Indirizzi, orari e modalità di accesso sono consultabili sul sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it) o tramite il numero verde gratuito 800-881133.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

#### **Servizio telefonico**

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

È disponibile il numero verde gratuito 800-881133, che consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti;
- h) richiesta di rateizzazioni da inviare all'ufficio preposto.

### **34. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

#### **Termine per il pagamento**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione della fattura ed è riportato sulla stessa.

#### **Modalità e strumenti di pagamento**

Il gestore non addebita all'utente alcuna commissione per l'incasso. 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.

Sono utilizzabili le seguenti modalità di pagamento:

- a) avviso PagoPA, pagabile tramite home banking o con le app mobile, con carte o contanti presso tutti gli Uffici Postali, in Banca, in tabaccherie e presso gli sportelli Bancomat;
- b) domiciliazione bancaria o postale;
- c) carte di credito;
- d) assegni circolari o bancari.

#### **Periodicità di riscossione**

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, 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 garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto previsto ai precedenti commi, il gestore garantisce che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Le fatture vengono emesse generalmente con frequenza trimestrale. Tale frequenza può essere soggetta a variazioni: saranno in ogni caso garantite, come indicato nel Regolamento TCP art. 40, almeno due emissioni con cadenza semestrale.

#### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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.

Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Il Gestore può concedere rateizzazioni nei versamenti, per importi superiori a 100 euro. Le richieste di rateizzazione possono essere presentate:

- Attraverso e-mail [recuperocrediti@clarambiente.it](mailto:recuperocrediti@clarambiente.it), presente sulle fatture e sul sito di CLARA SpA;
- Attraverso lo sportello on line accessibile dal sito [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it);
- Telefonando al numero verde 800-881133, che trasmette apposito ticket all'ufficio preposto;
- Per le rateizzazioni che non necessitano di autorizzazione, direttamente agli uffici utenza di CLARA SpA.

La rateizzazione deve essere richiesta entro 10 giorni solari successivi alla data di scadenza della fattura. Il Gestore, previa valutazione della regolarità dei pagamenti da parte dell'utente, può concedere sino ad un massimo di tre rate, con un importo minimo di 50 euro per ogni rata concessa. Per tutti gli altri documenti emessi, il Gestore può concedere la rateizzazione dei pagamenti secondo le disposizioni previste dalla legge 160/2019. Il pagamento rateizzato avviene con la maggiorazione di interessi pari al tasso legale maggiorato del 2%.

### **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

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

- a) detrazione dell'importo non dovuto nella prima fattura utile;
- b) rimborso con assegno di traenza o bonifico, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nella fattura.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è pari a centoventi (120) giorni lavorativi.

## **35. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO**

In caso di omesso o parziale pagamento, il Gestore, trascorsi almeno 10 giorni solari dalla data di scadenza riportata in fattura inviata all'utente, notifica apposito sollecito di pagamento in cui indica un nuovo termine entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione dell'avvenuto pagamento. Trascorso inutilmente il termine indicato nel sollecito, il Gestore invia all'utente apposito avviso di accertamento esecutivo avente valore di intimazione ad adempiere al pagamento e di titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure di riscossione cautelari ed esecutive, in cui indica il termine ultimo entro cui provvedere all'adempimento e le modalità di comunicazione del pagamento mediante raccomandata A/R o posta elettronica certificata. Trascorso il termine indicato nell'avviso di accertamento esecutivo il Gestore procede al recupero del credito nei modi di legge.

Su tutte le somme di qualunque natura, escluse le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, 30 giorni dopo l'intervenuta esecutività dell'atto di accertamento e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale maggiorato di due punti percentuali. I costi di elaborazione e di notifica dell'accertamento esecutivo e quelli delle successive fasi cautelari ed esecutive sono poste a carico del debitore e sono di seguito determinati: a) una quota denominata "oneri di riscossione", pari a quanto disposto dalla lettera a), comma 803 della legge 160/2019; b) una quota denominata "spese di notifica ed esecutive" pari a quanto disposto dalla lettera b), comma 803 della legge 160/2019.

Scaduto inutilmente il termine indicato nell'avviso di accertamento esecutivo di cui al comma 4, il Gestore notifica atto di contestazione della violazione per omesso o parziale versamento della tariffa.

L'avviso di accertamento esecutivo non acquisisce efficacia di titolo esecutivo se emesso per somme inferiori a 10 euro. Il limite si riferisce all'intero debito dovuto, anche derivante da più annualità. Il debito rimane comunque a carico dell'utente moroso e potrà essere oggetto di recupero con la successiva notifica di accertamenti esecutivi che superano cumulativamente l'importo di cui al primo periodo.

### **36. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI**

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.



## **SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

### **37. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (sportello telefonico, sito web, ecc.).

### **38. INFORMAZIONE AGLI UTENTI (INTEGRATA CON IL TITR)**

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

Il gestore si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- tramite il portale internet [www.clambiente.it](http://www.clambiente.it) è possibile acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta di Qualità del servizio, i riferimenti ai Regolamenti approvati dai Comuni, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- è disponibile la app Junker per smartphone che consente di avere accesso ad un'ampia gamma di informazioni e servizi;
- è attivo il numero verde 800-881133, dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 15, per tutte le informazioni, le richieste di servizio, le segnalazioni di disservizio;

Il gestore inoltre:

- informa gli utenti, tramite appositi spazi in fattura, avvisi, opuscoli chiari, facilmente leggibili e agevolmente reperibili, delle condizioni tecniche ed economiche per l'effettuazione del servizio, con riferimento anche alla composizione e variazione della tariffa ed alle agevolazioni esistenti;
- fornisce informazioni sulla frequenza di emissione delle fatture, per agevolare la pianificazione delle spese familiari,;
- cura i rapporti con ATERSIR e i Comuni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale, educativa ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata, anche attraverso specifici programmi di educazione ambientale rivolti alle scuole del territorio;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard, trasmettendoli contestualmente al Comitato consultivo di cui all'art. 15 L.R. n. 23/2011 e s.m.i.;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti del Comitato consultivo degli utenti dell'Agenzia d'ambito;

- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse, anche avvalendosi del Comitato Consultivo;

- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con l'Agenzia di ambito, che si avvale del Comitato consultivo degli utenti, il livello di conoscenza della Carta della Qualità e si impegna a favorirne una crescente diffusione (anche tramite specifici messaggi da inserire nelle fatture).

### **Principali associazioni dei consumatori attive nel territorio**

- A.D.O.C. - Associazione per la Difesa e l'Orientamento dei Consumatori  
[adoc.fe@tiscali.it](mailto:adoc.fe@tiscali.it)
- ADICONSUM (Associazione Difesa Consumatori e ambiente)  
[www.cislferrara.it/adiconsum-associazione-consumatori/](http://www.cislferrara.it/adiconsum-associazione-consumatori/)
- FEDERCONSUMATORI  
<https://ferrara.federconsumatorier.it/sedi-e-contatti/>  
[federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)
- CONFCONSUMATORI  
[confconsumatoriferrara@gmail.com](mailto:confconsumatoriferrara@gmail.com)

### **39. DOCUMENTI DI RISCOSSIONE**

Sulla fattura inviata all'utente sono indicati:

- a) il periodo di riferimento e i criteri applicati per la determinazione della parte fissa e della parte variabile della Tariffa, come superfici, categoria di appartenenza ed eventuali riduzioni;
- b) numero e costo unitario degli svuotamenti per tipologia di rifiuto se rilevati;
- c) numero e costo unitario degli svuotamenti minimi per tipologia di rifiuto se applicati;
- d) servizi aggiuntivi a richiesta che compongono la Tariffa;
- e) riferimenti normativi per il calcolo e l'applicazione della Tariffa;
- f) il termine e le modalità di pagamento.

### **40. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma ISO 10004:2019 "Gestione per la qualità - Soddisfazione del cliente - Linee guida per il monitoraggio e la misurazione e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'Agenzia di Ambito e del Comitato Consultivo Utenti;
- **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio e dal Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli uffici fisici e online, il servizio telefonico, il

pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad ATERSIR report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica). Il gestore trasmette inoltre all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I del TQRIF.

#### **41. CONCILIAZIONE PARITETICA RELATIVA ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Il gestore si impegna a elaborare, con modalità di concertazione a livello regionale, un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

#### **42. INDENNIZZI RELATIVI AL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Come previsto dalle previgenti carte dei servizi, in caso di mancato rispetto dei valori limite degli standard di qualità specificamente sotto indicati, il gestore, previa verifica, corrisponde all'utente interessato un indennizzo. La corresponsione dell'indennizzo è *una tantum*.

Gli indennizzi verranno corrisposti a seguito di richiesta formale presentata dall'utente al gestore entro sessanta (60) giorni lavorativi dal verificarsi del disservizio o dal momento in cui ne è venuto a conoscenza, attraverso la compilazione dei moduli all'uopo predisposti e disponibili presso gli Uffici Utenza e sul sito web del gestore.

L'indennizzo, deve essere erogato all'utente entro sessanta (60) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione. L'indennizzo non è comunque dovuto in caso di inadempienza per eventi fortuiti, di forza maggiore e per cause imputabili all'utente, come nel caso in cui l'utente non sia in regola con i pagamenti (a meno che non regolarizzi la propria posizione entro venti (20) giorni lavorativi), con l'esclusione del caso in cui siano in corso procedure conciliative.

In caso di mancata corresponsione dell'indennizzo entro sessanta (60) giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta ovvero per gli indennizzi automatici entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla scadenza del tempo massimo fissato per ciascuna prestazione, l'indennizzo è dovuto dal gestore:

- a) in misura pari al doppio degli importi previsti se la corresponsione avviene entro un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (dal 61° al 120° giorno);
- b) in misura pari al quintuplo degli importi previsti se la corresponsione avviene oltre un termine doppio del tempo concesso per la corresponsione stessa (oltre il 120° giorno).

Il gestore deve dare informazione ad ogni utente che faccia richiesta di una prestazione soggetta a standard in merito ad esso ed al relativo indennizzo previsto in caso di mancato rispetto.

Il pagamento dell'indennizzo avviene mediante l'emissione di un assegno bancario non trasferibile (FAD) riscuotibile secondo le modalità indicate nella comunicazione.

Se l'utente ha scelto la domiciliazione bancaria per le proprie fatture, l'importo viene direttamente accreditato su conto corrente.

Gli indennizzi sono dovuti solo per i servizi eseguiti e fatturati direttamente dal gestore all'Utente.

Gli standard sottoposti ad **indennizzo automatico** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione	50 giorni	32 €

Gli standard sottoposti ad **indennizzo su richiesta dell'utente** sono i seguenti:

STANDARD	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai reclami	30 giorni	32 €
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove necessaria la presenza dell'utente	2 ore	32 €

Nel caso in cui la richiesta di indennizzo non risulti valida, ne viene data comunicazione scritta e motivata all'utente.

### 43. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE INDUSTRIALE

Gestore: CLARA SpA

Sede legale: via Alessandro Volta 26/a – Copparo (FE)

Sede Amministrativa: via Alessandro Volta 26/a – Copparo (FE)

Numero verde: 800-881133

Indirizzo mail: info@clarambiente.it

Indirizzo pec: clara@pec.clarambiente.it

Sito internet: www.clarambiente.it

### Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR)

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

- dgatersir@pec.atersir.emr.it

### Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse

Via Cairoli 8/f - 40121 Bologna

- centralino: 051 63.73.411 - fax: 051 63.73.490

### 44. GLOSSARIO

#### Agenzia d'ambito: ATERSIR

Ente con personalità giuridica di diritto pubblico costituito da tutti gli enti pubblici locali della Regione Emilia Romagna ai sensi di quanto previsto dalla Legge Regionale n. 23/2011 e s.m.i.. L'Agenzia d'ambito esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente

all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza.

### **Attivazione**

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 fatturazione 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 uffici dedicati o sportello telefonico;
- 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 (ARERA)**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

### **Carta della qualità:**

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.

### **Categoria di utenza**

La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

### **Centro di raccolta o (stazione ecologica)**

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali 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 e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

### **Cessazione del servizio**

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.

### **Comitato consultivo degli utenti e dei portatori di interesse**

Organo consultivo dell'Agenzia di ambito che garantisce la partecipazione degli utenti nel controllo sulla qualità dei servizi offerti. Il Comitato, costituito secondo quanto previsto dalla Legge Regionale 23/2011, è composto da rappresentanti delle associazioni dei consumatori, economiche, ambientaliste e Onlus.

### **Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

### **Contenitore sopra-riempito**

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

### **Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .

### **D.M. 20 aprile 2017**

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.M. 26 maggio 2016**

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

### **D.P.R. 158/99**

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

### **Data di consegna**

La data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato.

### **Data di invio**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso uffici fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

### **Data di ricevimento**

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

### **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00**

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

### **Decreto legislativo 116/20**

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 152/06**

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

### **Decreto-legge 41/21**

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**

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**

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.

### **Ecomobile**

Automezzo attrezzato con contenitori idonei per la raccolta separata per frazioni merceologiche di rifiuti urbani

### **Ente di governo dell'Ambito**

Il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 (vedi Agenzia d'Ambito).

### **Ente territorialmente competente**

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.

### **Gestione**

L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

### **Gestore**

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

### **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia.

### **Gestore della raccolta e trasporto**

Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

### **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade**

Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

### **Giorni: giorni lavorativi**

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

### **Insufficiente esecuzione**

La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione

### **Interruzione del servizio**

Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

### **Legge 147/13**

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**

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.



**Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

**MTR-2**

Il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF.

**Operatore di Pronto Intervento**

La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

**Prestazione**

Si intende, 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.

**Raccolta differenziata**

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

**Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo scritto**

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 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 l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

**Richiesta di attivazione del servizio**

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**

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**

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

### **Rifiuti urbani o RU**

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

### **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli**

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

### **Rifiuti ingombranti**

Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

### **Segnalazione per disservizio**

Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o uffici utenza (fisici e online), ove previsto.

### **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata**

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 dei rifiuti urbani**

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 (Call center)**

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

### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

### **Sportello fisico**

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**

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 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

## **TARI**

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).

## **Tariffazione puntuale**

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.

## **Tariffa corrispettiva**

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 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. [...] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.”*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

## **Tempo di recupero**

Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

## **TITR**

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

## **TQRIF**

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.

## **Utente**

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

## **Utenza**

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**

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.

## **FAQ**

Sul sito del Gestore [www.clarambiente.it](http://www.clarambiente.it) sono riportate le domande più frequenti, con relative risposte, sul servizio e sulla fatturazione.