



Paoletti Ecologia_{s.r.l.}



Carta della Qualità del Servizio

Comune di Fonte Nuova (RM)



Indice

- **Premessa**
- **Il Gestore**
- **I principi a cui si ispira il Gestore**
- **Le certificazioni**
- **Il territorio servito**
- **Scelta dello schema di servizio**
- **I servizi e le modalità di erogazione**
- **Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati**
- **Gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento**
- **Trasparenza**
- **Privacy**
- **Validità della Carta**

Premessa

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007.

La Carta della Qualità dei servizi è un documento che definisce, in maniera trasparente, gli impegni e regola le modalità di svolgimento dei servizi che il gestore si assume ed eroga nei confronti dei cittadini ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Fonte Nuova (RM) per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

In particolar modo deve:

- essere conforme alle disposizioni di ARERA e riportare la matrice degli schemi regolatori;
- contenere i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore;
- indicare gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare;
- esplicitare i servizi previsti sul territorio e le modalità di erogazione;
- contenere le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati;
- gli indennizzi riconosciuti agli utenti e modalità di riconoscimento;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Al fine di differenziare e raccogliere correttamente i rifiuti prodotti dai cittadini e garantire il mantenimento del territorio pulito, è indispensabile che insieme all'impegno del gestore del servizio, il quale si impegna ad offrire un servizio efficiente e sostenibile, ci sia la collaborazione di tutti gli utenti, all'osservazione delle norme relative alla gestione dei rifiuti urbani.

La Carta dei Servizi viene pubblicata sul sito web del gestore del servizio www.fontenuovadifferenzia.it, il quale si impegna a render noto in modo tempestivo eventuali aggiornamenti, al fine di garantire un'informazione sempre trasparente.

Il Gestore



La **ETAmbiente** nasce da alcune evoluzioni societarie avvenute nel 2019 e precisamente dallo stacco del ramo di azienda dedicato all'Ecologia della Cooperativa Cooplat che nel 2016 ha festeggiato i 70 anni di vita. Gli ultimi decenni sono stati vissuti come protagonista nazionale nel settore dell'ecologia a fianco dei più grandi player italiani.

I nostri numeri:

Risultati Economici: 45MLN € di fatturato

Dipendenti: circa 600

Presenza territoriale: più di 90 comuni serviti

Clienti: oltre 850.000 utenti

Le certificazioni



Siamo certificati:

- UNI EN ISO 9001:2015,
- UNI EN ISO 14001:2015,
- UNI EN ISO 45001:2018;
- SA8000:2014

e siamo in possesso del modello ex d.lgs. n. 231/2001.



Il Gestore



Paoletti Ecologia S.r.l. ha sede legale ed operativa a Fiumicino e garantisce servizi di igiene ambientale ed urbana, gestione, trasporto e smaltimento rifiuti pericolosi e non, bonifica siti contaminati e consulenza ambientale a 360°. Di recente con l'attivazione di una nuova unità locale in Provincia di Perugia e di una divisione ferroviaria, Paoletti Ecologia oltre a rafforzare il proprio modello logistico aziendale ha intrapreso un programma di crescita basato sulla promozione integrata ed intermodale di servizi ambientali e di trasporto secondo un know how consolidato che prevede il trasferimento di rifiuti presso impianti di recupero energetico situati in Italia, Germania ed Austria.

I nostri numeri:

Risultati Economici: 10 MLN € di fatturato

Dipendenti: circa 150

Presenza territoriale: 6 comuni serviti

Clienti: oltre 150.000 utenti

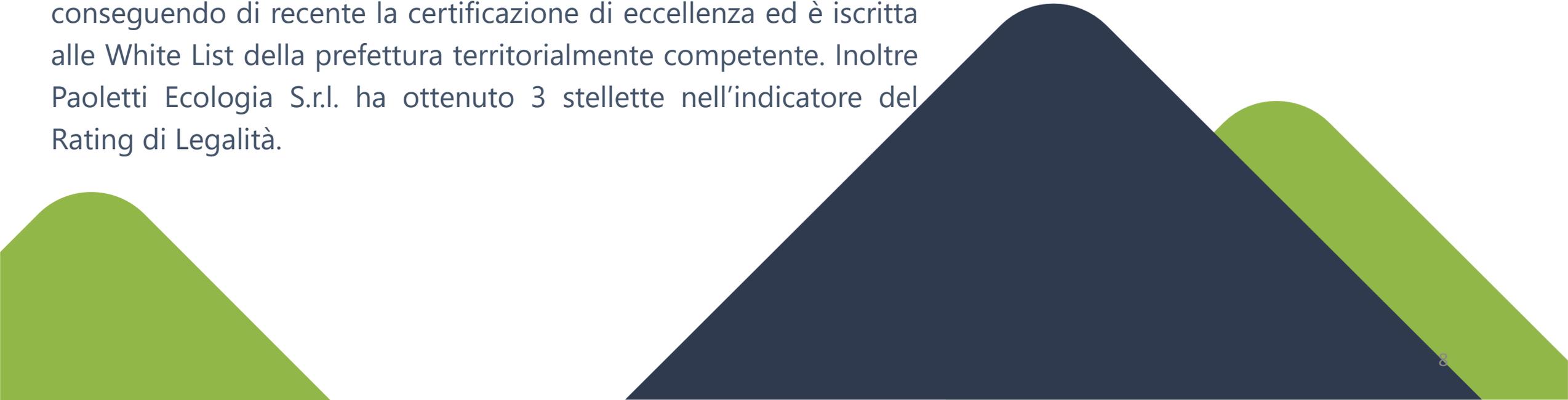
Le certificazioni



Paoletti Ecologia S.r.l. ha implementato un sistema integrato di qualità, sicurezza, ambiente conforme alle norme:

- UNI EN ISO 9001:2015,
- UNI EN ISO 14001:2015,
- UNI EN ISO 45001:2018,

conseguendo di recente la certificazione di eccellenza ed è iscritta alle White List della prefettura territorialmente competente. Inoltre Paoletti Ecologia S.r.l. ha ottenuto 3 stellette nell'indicatore del Rating di Legalità.



I Principi

La nostra società dimostra la capacità di essere un vero partner basando la propria proposta su alcuni punti fermi:

- **Serietà, Onestà e Cortesia:** i servizi sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. Inoltre il gestore si impegna a garantire un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto ed a porre la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di comprensione nei confronti di tutti gli utenti.
- **Eguaglianza ed Imparzialità:** il gestore si impegna a gestire tutti i servizi con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono, adattando l'erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli. Inoltre, viene rispettato il principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti, ovunque residenti o domiciliati, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinione politica.
- **Costanza e Continuità del servizio:** il gestore si impegna ad assicurare un servizio continuativo, regolare ed a ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni o disservizi. Qualora questi dovessero verificarsi, si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza ed a fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

- **Presenza e Partecipazione:** l'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami ed istanze, a produrre memorie e documenti. Il gestore si impegna ad offrire procedure semplici per l'accesso alla documentazione richiesta. Inoltre, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità nelle comunicazioni telefoniche ed a garantire l'identificabilità durante il servizio mantenendo il tesserino di riconoscimento ben visibile.
- **Efficienza, Efficacia e Tutela dell'ambiente:** il soggetto gestore mira l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Si impegna a sviluppare strategie ed azioni indirizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento garantendo l'efficienza dei mezzi e degli impianti utilizzati.
- **Chiarezza e Trasparenza:** il gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva e mette a disposizione agli utenti ed all'Amministrazione comunale i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività e ai servizi svolti, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

Il Territorio Servito

Il territorio del Comune di Fonte Nuova si colloca nella campagna romana ad Ovest del Tevere ed a Sud della Dorsale Tiburtina, morfologicamente il territorio è costituito per il 95% da zone collinari e il restante 5% da zona pianeggiante.

È situato a circa 19 Km dalla Capitale e copre una superficie di 19,94 km².

La popolazione residente registrata dall'ISTAT al 01/01/2022 è di circa 32.491 abitanti con una densità di 1.629,41 ab/km².

Scelta dello schema di servizio

ARERA, mediante il Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), ha stabilito che il gestore dovrà rispettare degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori

Il comune di Fonte Nuova (RM) rientra nello **SCHEMA REGOLATORIO I**

		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

I servizi e le modalità di erogazione



I servizi svolti sono riconducibili alle seguenti macro-categorie:

- Raccolta rifiuti urbani presso le Utenze Domestiche
- Servizio di raccolta presso le Utenze Non Domestiche
- Servizi di pulizia e spazzamento strade
- Gestione Centro di Raccolta
- Servizi accessori

Per lo svolgimento di tali servizi sono stati previsti

- 38 dipendenti, di cui 4 impiegati e 34 di produzione;
- 23 mezzi di diverse tipologie, di cui:
 - 5 tipologie di mezzi dedicati ai vari servizi di raccolta
 - 3 tipologie di mezzi per i servizi di spazzamento e lavaggio strade
 - 9 tipologie di mezzi per i servizi accessori

Servizi di Raccolta

Il servizio di raccolta, è previsto porta a porta, sia per le utenze domestiche sia per le utenze commerciali, con due calendari distinti.

Il servizio è garantito anche in caso di festività infrasettimanali.

I rifiuti devono essere conferiti dentro gli appositi contenitori o sacchi ed esposti in strada vicino al proprio ingresso, nella fascia oraria dalle ore 22.00 della sera antecedente al servizio alle ore 06.00 del corrispondente giorno di raccolta. Una volta avvenuto lo svuotamento, il contenitore dovrà essere riposizionato all'interno della propria abitazione.

Nel caso in cui, all'interno dei contenitori e/o sacchi ci siano rifiuti non conformi, gli addetti non procederanno al ritiro.

Il servizio di **raccolta pannolini domiciliare** è attivabile su richiesta contattando il numero verde. La raccolta è prevista il Venerdì.

Per le utenze residenti che ne fanno richiesta è possibile l'attivazione del **compostaggio domestico**, per la gestione della frazione umida.

Calendari di raccolta **UTENZE DOMESTICHE**

Per le **UtENZE domestiche**, il servizio Porta a Porta, è previsto nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido						
Secco Residuo						
Carta e Cartone						
Plastica						
Vetro e Lattine						

Pannolini e pannoloni

Il servizio è riservato per i soli utenti che ne fanno richiesta e prevede l'aggiunta di un passaggio settimanale, il venerdì.

Calendari di raccolta UTENZE NON DOMESTICHE

Per le **UtENZE non domestiche**, il servizio è previsto Porta a Porta nei giorni e per le frazioni merceologiche seguenti:

	Lun	Mar	Mer	Gio	Ven	Sab
Umido						
Secco Residuo						
Carta						
Cartone		*		*		
Plastica						
Vetro e Lattine						

* Il servizio di raccolta cartone è previsto dalle ore 13:00 alle 19:00 per i giorni indicati nel calendario.

Servizi di SPAZZAMENTO

Il servizio di spazzamento e pulizia del suolo pubblico è previsto su tutto il territorio comunale, il quale viene suddiviso per zone, ognuna con la propria frequenza e tipo di spazzamento dedicato.

Durante il servizio, viene asportata la terra e la sabbia, effettuato un passaggio di lavaggio della pavimentazione e verificato lo stato delle caditoie.

Il servizio è svolto secondo i giorni previsti dal piano di spazzamento, in funzione della zona di intervento ed al tipo di spazzamento, se **manuale o meccanizzato misto**.

Viene prevista una frequenza di pulizia più elevata, eseguita tutti i giorni dal lunedì al sabato, nei luoghi sensibili e nelle zone di maggior frequentazione, come scuole, uffici pubblici,...

Per il dettaglio delle vie e degli orari di svolgimento del servizio si rimanda al sito, nella sezione dedicata.

CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Il Centro di Raccolta Comunale, sito in Via Salvatoretto in Zona Quarto Conca, è un'area presidiata e gestita dal gestore mediante personale adeguatamente formato ed allestita per il conferimento di diverse tipologie di rifiuti urbani.

Il CDR ha l'obiettivo di agevolare la raccolta differenziata ed è rivolto a tutte le utenze TARI residenti nel Comune di Fonte Nuova.

In tale area si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di quelle tipologie di rifiuti che, per dimensione o per tipologia, non possono essere conferiti nei contenitori stradali o domiciliari.

Si rimanda al sito per scaricare e prendere visione del regolamento del CDR e dei rifiuti conferibili.

Orari di apertura:

- Martedì e Venerdì: dalle 09:00 alle 15:00
- Mercoledì e Giovedì: dalle 12:00 alle 18:00
- Sabato: dalle 09:00 alle 13:00

Servizi ACCESSORI

Il gestore garantisce lo svolgimento di servizi accessori e servizi di raccolta a chiamata dei seguenti servizi:

- **Raccolta Ingombranti e RAEE:** è prevista la raccolta domiciliare, per le utenze domestiche, a chiamata su prenotazione al numero verde, svolta il giovedì;
- **Raccolta sfalci e potature:** il servizio di ritiro a domicilio è a chiamata prenotabile mediante il numero verde, e viene eseguito il venerdì;
- **Raccolta Pile esauste:** sono presenti presso i rivenditori, i supermercati ed il comune l'apposito contenitore;
- **Raccolta Abiti Usati:** sono dislocati sul territorio appositi contenitori nei quali possono essere conferiti, chiusi in sacchetti, gli abiti ed accessori smessi;
- **Raccolta Farmaci scaduti:** sono presenti appositi contenitori presso le farmacie, gli studi medici, i presidi ospedalieri, i supermercati ed il comune;
- **Raccolta Oli Vegetali:** sono posizionati su tutto il territorio dei contenitori dedicati per il conferimento di tale rifiuto da parte di tutte le utenze. Lo svuotamento è previsto una volta a settimana;

- **Raccolta Toner:** il servizio è dedicato agli uffici pubblici e prevede lo svuotamento dei contenitori a chiamata;
- **Lavaggio Contenitori:** è previsto il servizio di lavaggio del contenitore per la raccolta della frazione umida una volta al mese;
- **Raccolta Siringhe:** è possibile segnalare la presenza di siringhe al numero verde, il gestore garantisce la rimozione entro 12 ore dalla chiamata;
- **Rimozione Carcasse animali:** è possibile segnalare la presenza di carogne animali al numero verde, il gestore garantisce la rimozione e la pulizia dell'area entro 12 ore dalla chiamata;
- **Svuotamento Cestini:** il servizio viene il tutti i giorni e prevede la sostituzione del sacchetto pieno con uno nuovo e la pulizia dell'area circostante;
- **Raccolta e pulizia Aree Mercatali:** successivamente alla chiusura del mercato del giovedì e del sabato, è prevista la pulizia dell'area interessata ed il prelievo dei rifiuti prodotti dalle attività di vendita. Tale servizio è previsto anche in occasione di **fiere, manifestazioni e sagre;**

- **Pulizia di graffiti:** viene eseguita la rimozione delle scritte murarie e graffiti su richiesta dell'Amministrazione;
- **Servizio Potatura:** viene eseguita potatura del verde pubblico su richiesta dell'Amministrazione;
- **Servizio di diserbo:** inteso come estirpazione e taglio dell'erba, di rovi e cespugli lungo le strade, viene eseguita mediante asportazione meccanica e utilizzo di prodotti chimici non nocivi;
- **Servizio di raccolta abbandoni:** il gestore garantisce l'intervento per la rimozione dei rifiuti abbandonati entro 24 ore dalla segnalazione da parte dell'amministrazione Comunale o dagli utenti;
- **Ecosportello:** attivo per richiedere informazioni, segnalare disservizi, richiedere l'assegnazione e/o sostituzione dei contenitori, ritirare le attrezzature per la raccolta e materiali di comunicazione.

Le prestazioni soggette a standard di qualità e gli indicatori utilizzati

Sulla base dello **SCHEMA REGOLATORIO** scelto la presente carta della qualità contiene e rispetta l'indicazione:

- degli obblighi di servizio,
- degli indicatori e relativi standard della qualità tecnica e contrattuale,
- degli standard ulteriori o migliorativi

Di seguito si riporta un riepilogo degli **OBBLIGHI** previsti dalla scheda tecnica del TQRIF:

Qualità Contrattuale:

1. Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio
2. Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
3. Punti di contatto con l'utente
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rimborso degli importi non dovuti
5. Ritiro dei rifiuti su chiamata
6. Disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Qualità Tecnica

1. Continuità e regolarità del servizio
2. Sicurezza dei servizi

Si rimanda **all'allegato A** al fondo del documento che riporta, per ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi e degli indicatori previsti nel TQRIF relativamente allo schema regolatorio di appartenenza.

I servizi di gestione dei rifiuti urbani sono svolti nel rispetto del contratto di servizio e del Regolamento di gestione dei rifiuti urbani approvato dal Comune di Emals.

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte e sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica .

Gestione dei reclami e delle richieste di informazione

Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate all'amministrazione Comunale, che compirà gli accertamenti del caso e comunicherà le proprie determinazioni. Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione.

L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente. L'Organismo di conciliazione è composto da un rappresentante del soggetto gestore, da questo nominato, da un rappresentante del Comitato Unico Consultivo degli Utenti, istituito presso l'Amministrazione Comunale, e da un rappresentante dell'Amministrazione Comunale.

Procedura di reclamo e di richiesta di informazione

Gli Utenti possono presentare reclami o richieste di informazioni inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici e tramite tutti gli strumenti messi a disposizione ed indicati al successivo paragrafo.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi ai reclami vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Accesso alle informazioni

Il gestore si impegna ad inviare tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate da parte delle utenze.

Il tempo di risposta a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte, pervenute da qualsiasi strumento di comunicazione, è quello intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta/segnalazione e la data di invio della risposta all'utente.

Trasparenza

Di seguito vengono indicati gli strumenti messi a disposizione agli utenti, per inviare richieste di informazioni, reclami sui servizi, segnalazioni di scariche abusive, prenotazione dei servizi gratuiti a chiamata:

- **Sito Internet:** www.fontenuovadifferenzia.it
- **Numero Verde da num. Fisso:** 800.001.811
Numero verde da Cellulare: 06.9053.0322
Orari Numeri verde: dal lunedì al sabato ore 09:00 – 14:00
- **Ecosportello:** aperto dal martedì al sabato, negli stessi orari del CDR, in Via Salvatoretto
- **APP:** «Differenzia Facile» disponibile su App Store e Play Store
- **Email:** info@fontenuovadifferenzia.it
- **Posta Ordinaria:** Via Aurora 33, Zona Industriale Fonte Nuova

Privacy

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

Validità della Carta della Qualità dei Servizi

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha una validità pari alla durata dell'affidamento, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La diffusione della Carta dei Servizi e le successive variazioni sono garantite dal gestore e verranno rese note agli utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore, indicati nel precedente paragrafo.

Gli standard e gli impegni del gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Fonte Nuova (RM).

Allegato A – Obblighi di servizio ed indicatori

OBBLIGHI		INDICATORI		
QUALITÀ CONTRATTUALE	1	Gestione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio	A	Adozione di una procedura individuando puntualmente le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
			B	Definizione di un termine uniforme per la presentazione delle richieste da parte dell'utente (90 giorni solari)
			C	Indicazione di una regola certa per la decorrenza degli effetti
			D	Introduzione di una procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero/ riciclo da parte delle utenze non domestiche che si avvalgano della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico
	2	Gestione dei reclami, delle richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	A	Adozione di una procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta
	3	Punti di contatto con l'utente	A	Obbligo di attivazione di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi
			B	Esonero dalle misure in materia di punti di contatto per il gestore della sola attività di spazzamento e lavaggio delle strade
	4.1	Modalità e periodicità di pagamento e rateizzazione	A	Definizione di una periodicità minima di riscossione (almeno annuale)
			B	Accesso alla rateizzazione ulteriore dei pagamenti limitato ad alcune categorie di utenti

QUALITÀ CONTRATTUALE	OBBLIGHI		INDICATORI	
	4.2	Rettifica degli importi non dovuti	A	Garantire all'utente la possibilità di richiedere la verifica del documento di riscossione e l'eventuale rettifica degli importi addebitati
		B	Introduzione di una procedura per la gestione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle modalità di accredito degli importi rettificati	
5	Ritiro dei rifiuti su chiamata	A	Introduzione di un obbligo di servizio minimo di ritiro su chiamata senza oneri aggiuntivi, pari ad un ritiro mensile per utenza con un limite di 5 pezzi	
		B	Possibilità per l'ETC di introdurre deroghe alle misure previste con riferimento alla riduzione del n. di ritiri ed alla applicazione di un corrispettivo minimo in capo all'utente	
		C	Introduzione di misure volte a tutelare gli utenti che dichiarino di essere in condizioni di fragilità economica e/o fisica	
		D	Estensione delle disposizioni previste per i rifiuti ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta adottate	
7	Continuità e regolarità del servizio	A	Mappatura dei contenitori della raccolta stradale/di prossimità	
		B	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade (con data e orario dello svolgimento del servizio per via)	
8	Sicurezza del servizio	A	Obbligo in capo al gestore della raccolta e trasporto di disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile h24 per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo	
		B	Coinvolgimento dell'ETC nell'individuazione del soggetto responsabile dell'effettuazione del servizio di pronto intervento e del soggetto abilitato a richiederne l'intervento	

FLUSSI INFORMATIVI FRA GESTORI (In caso di servizio non integrato)	OBBLIGHI		INDICATORI	
	9	Soggetti obbligati	A	Per i profili di qualità contrattuale, in caso di servizio non integrato, il referente è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. L'ETC può derogare a tale regola generale, in ragione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti individuando, quale soggetto responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il gestore/i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade
10	Gestione degli obblighi di qualità: Introduzione di specifici obblighi in merito allo scambio dei flussi informativi in capo ai diversi gestori	A	Individuazione delle modalità di comunicazione tra gestori (posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la massima rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati)	
Obblighi di registrazione e comunicazione	11	Obblighi di registrazione e comunicazione	A	Obbligo in capo al gestore di trasmissione all'Autorità e all'ETC di una relazione, firmata dal legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio
VERIFICA E PUBBLICAZIONE DEI DATI DI QUALITÀ	12	Al fine di incentivare il rispetto delle misure in materia di qualità, è prevista l'introduzione di seguenti strumenti di <i>sunshine regulation</i>	A	Obbligo di pubblicazione per tutti i gestori sul proprio sito internet: <ul style="list-style-type: none"> • del posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori • degli standard di qualità di propria competenza e dei risultati raggiunti in termini di rispetto di tali standard • della tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani • dell'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche
			B	L' Autorità può procedere alla pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati di qualità comunicati dai gestori