



CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI



Città di Lucca

INDICE

1	PREMESSA	1
2	LO SCHEMA REGOLATORIO	3
2.1	Standard Migliorativi	3
3	VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	4
4	SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	5
4.1	Gestore del servizio rifiuti	5
4.2	Principi fondamentali e cause di forza maggiore.....	6
4.3	Gli utenti	9
5	SERVIZI PREVISTI.....	10
5.1	Il programma dei servizi svolti sul Comune	10
5.2	Spazzamento e lavaggio strade.....	10
5.3	Servizio di raccolta e trasporto	13
5.4	Altri servizi	18
5.5	Modalità di conferimento dei rifiuti	19
6	COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI.....	24
6.1	Informazione agli utenti.....	24
6.2	Sito internet del Gestore	24
6.3	Sportelli utenti	25
6.4	Servizio telefonico (Numero Verde)	25
6.5	Ulteriori strumenti di comunicazione	25
6.6	Cosa puo' richiedere l'utente.....	25
7	RIFERIMENTI DEL GESTORE	27
7.1	Sito Internet	27
7.2	Call center/numero verde.....	27
7.3	Corrispondenza	27
8	INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO	28
9	COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI) ..	31
9.1	Procedure di Reclamo scritto.....	31
9.2	Richiesta Scritta d'informazioni	32
9.3	Segnalazione per disservizio	32
9.4	Richiesta riparazione attrezzature raccolta domiciliare	32
10	INDENNIZZI, RIMBORSI AUTOMATICI, RISARCIMENTO DANNI.....	34
10.1	Richiesta indennizzo	34
10.2	Indennizzo automatico (mancato ritiro ingombranti)	34
10.3	Richiesta risarcimento danni	35
10.4	Procedure conciliative	35
11	LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	36
12	L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	37
13	SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	38
13.1	Modalità di prelievo.....	38
13.2	Modalità di riscossione (Gestore del servizio)	38
13.3	Modalità di attribuzione della parte variabile	39
13.4	Organizzazione degli uffici	39

13.5	Accesso ai servizi da parte degli utenti Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:	39
13.6	Servizi offerti	40
13.7	Standard di qualità.....	40
13.8	Regole di collaborazione.....	45
13.9	Istituti a tutela del contribuente.....	46
14	GLOSSARIO	47

1 PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso il quale il Gestore Sistema Ambiente S.p.A., d’ora in avanti denominato Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica 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.

Le previsioni della presente Carta della Qualità in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori, sono state trasmesse preventivamente al Comune di Lucca con nota prot. 51089 del 19/12/2022.

La Carta della Qualità contiene i diritti degli utenti del Comune di Lucca, domestici e non domestici, che il Gestore, si impegna a garantire.

La Carta della Qualità è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione, con contorno di colore verde, è relativa ai servizi di **raccolta, spazzamento e lavaggio strade**

- la Seconda Sezione, con contorno di colore azzurro, è relativa ai servizi di **gestione della tariffa (TARI)**

Sistema Ambiente spa svolge i servizi di **raccolta, spazzamento e lavaggio strade** ed i servizi di **gestione della tariffa** (tariffa corrispettiva).

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- L.R. Toscana n. 9/2008;
- L.R. Toscana n. 69/2011;
- D.G.R. Toscana n. 59/2014;
- D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";

- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Contratto di Servizio datato 27/02/2001 Rep. 22877 del Comune di Lucca con scadenza 31/12/2029, tra Sistema Ambiente S.p.A. e Comune di Lucca che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare (disponibile sul sito internet del Gestore);

Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell’attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell’igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune e del gestore);

Disciplinare Tecnico del Servizio, che indica i servizi di spazzamento programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet o su altro strumento informatico – es. App - del Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento) e gli standard di qualità del servizio di raccolta differenziata sia per UD che UND oltre agli altri servizi accessori.

Regolamento per l’applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune e del Gestore).

2 LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023.

Lo Schema Regolatorio determinato dall’Autorità d’Ambito, per la gestione del servizio nel Comune di Lucca, con Delibera di Assemblea n. 12 del 13/04/2022, è il terzo (III), livello qualitativo intermedio.

2.1 STANDARD MIGLIORATIVI

Gli standard di qualità introdotti con la Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, ove non diversamente specificato, s’intendono integrativi e sostitutivi di quelli previsti nel Contratto di Servizio, nel Disciplinare Tecnico e nella Carta della Qualità.

S’intendono invece confermati i seguenti standard di qualità definiti dall’Autorità d’Ambito con la delibera n. 13. del 13.04.2022, comprese le “deroghe” e le “scelte” previste dalla normativa ARERA, da intendersi pertanto come “standard migliorativi”, ai sensi del TQRIF:

Indicatore	Livello generale di qualità	
	adottato (migliorativo) da COMUNE DI LUCCA	indicato da TQRIF (ARERA)
<i>Tempi di intervento in caso di segnalazione per disservizi</i>	<ul style="list-style-type: none">• ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, aree pedonali, etc);• quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc);• cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). Esclusi domenica e festivi.	Cinque (5) giorni lavorativi
<i>Tempo di avvio della pulizia dei mercati ordinari ambulanti</i>	Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o a seconda del luogo ed orario nel quale si è svolta la manifestazione)	non presente
<i>Orario di attivazione del numero verde</i>	Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 17.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00	non presente
<i>Visualizzazione contenitori, abiti usati, pile e farmaci scaduti etc.</i>	Rappresentazione cartografica dei contenitori dislocati sul territorio oppure tramite indicazione della strada/via e numero civico di riferimento (o altro riferimento geografico utile)	Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

3 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte dell'Autorità d'Ambito, per tutta la durata dell'affidamento (fino al 31.12.2029), nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetto a verifica almeno triennale.

Le previsioni della Carta della Qualità in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori saranno vigenti soltanto al momento in cui sarà approvata, dall'Autorità d'Ambito ai sensi dell'art. 5 del TQRIF.

La Carta della Qualità dovrà essere aggiornata in relazione alla scelta del nuovo Schema Regolatorio, a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune, dall'Autorità d'Ambito, dal Gestore o dagli utenti, anche per il tramite delle Ass.ni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dall'Autorità d'Ambito.

La Carta è disponibile sul sito internet del Gestore (www.sistemaambientelucca.it) e sul sito internet del Comune di Lucca (www.comune.lucca.it).

Il documento di riscossione (fattura) contiene l'indicazione del sito (o dei siti) internet da cui è possibile scaricare la Carta.

Al fine di favorirne la massima diffusione, la Carta è consultabile e scaricabile sul sito internet del Gestore anche in lingua inglese.

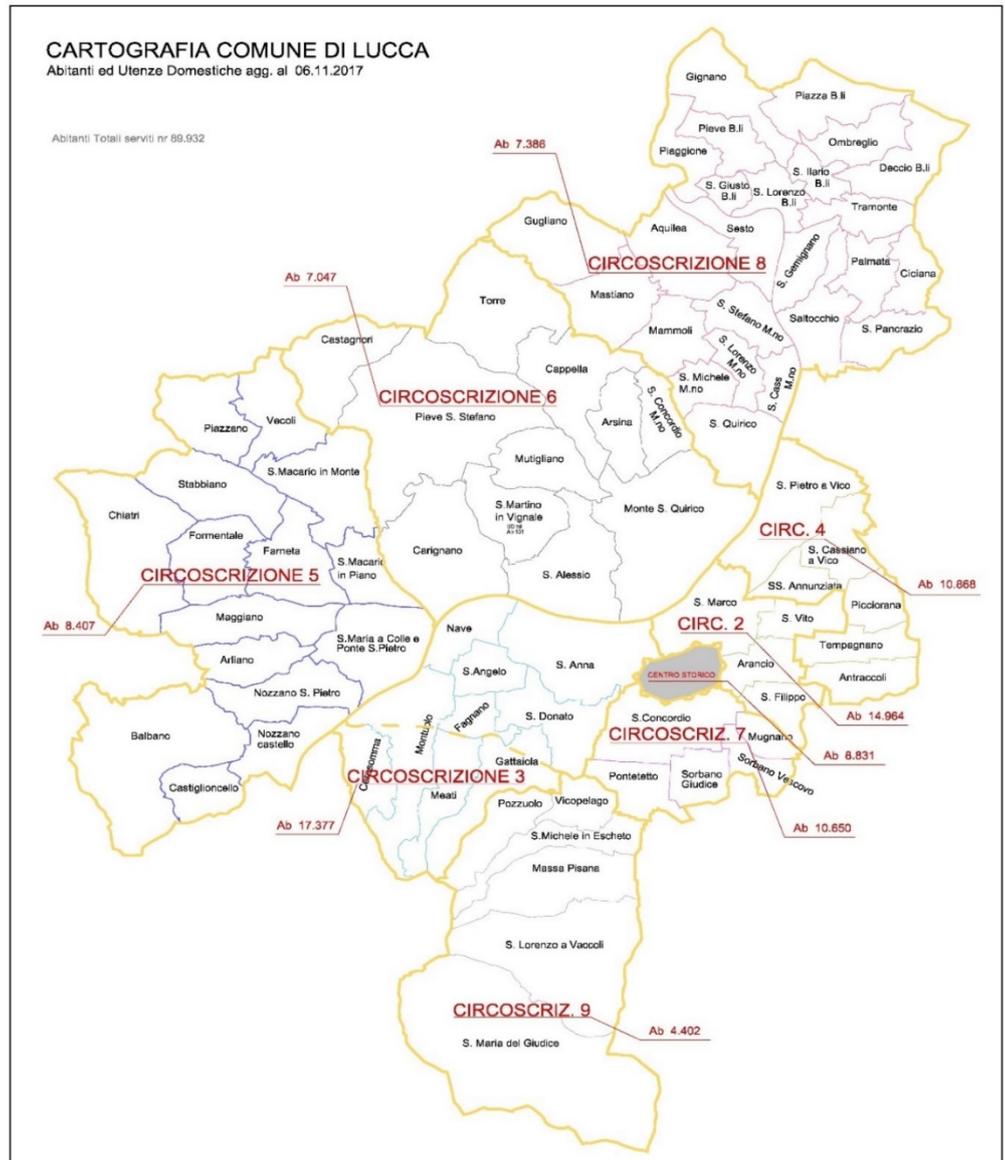
4 SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 GESTORE DEL SERVIZIO RIFIUTI

Il perimetro gestionale di Sistema Ambiente S.p.A. nel Comune di Lucca comprende le seguenti attività:

- spazzamento e lavaggio delle strade;
- raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Nel 2021 gli abitanti residenti serviti ammontano a circa 90.000, con quasi il 95% del territorio servito con raccolte domiciliari (porta a porta e di prossimità) e una percentuale di raccolta differenziata superiore all'81%.



Sistema Ambiente S.p.A spa in cifre

• Dipendenti	227 (al 31/10/2022)
• Automezzi	185
• Abitanti serviti (dati 2021)	90.000 circa
• Area servita (Km ²)	185,5
• Tonnellate di rifiuti raccolti (dati 2021)	52.418 tonnellate
• % di raccolta differenziata (dati 2021)	maggiore dell'81 % - su 65,7% totale ATO

Per poter gestire con un approccio sistemico gli aspetti sensibili relativi al proprio business, in un ambiente salubre e sicuro per i lavoratori e minimizzando gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, al fine di garantire il rispetto normativo e contrattuale e con l'obiettivo di soddisfare gli utenti servizi, Sistema Ambiente S.p.A., adotta sistemi di gestione basandosi sui requisiti delle normative alle norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), e UNI ISO 45001:2018 (Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

4.2 PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

Sistema Ambiente S.p.A., nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

A tale scopo Sistema Ambiente S.p.A., provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Sistema Ambiente S.p.A. ha 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 del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Sistema Ambiente S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Disciplinare Tecnico del Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

Sistema Ambiente S.p.A. garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

Sistema Ambiente S.p.A. si impegna altresì ad acquisire almeno con cadenza annuale la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore 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 n. 241 del 1990 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 secondo il regolamento di accesso civico consultabile sul sito internet del Gestore (sezione Società trasparente).

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato 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.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, Sistema Ambiente S.p.A. adotta un modello organizzativo di gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231 del 2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 medesimo.

Tali informazioni possono essere disponibili nella sezione “società trasparente” del sito internet www.sistemaambientelucca.it. Si rimanda anche alla legge 241/1990 ed alla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

Cortesia

Sistema Ambiente S.p.A. garantisce all’utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti 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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Sistema Ambiente S.p.A., nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell’uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell’ambiente

Sistema Ambiente S.p.A., si impegna a garantire l’attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l’attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all’attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore 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 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.

Privacy

Sistema Ambiente S.p.A. considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine Sistema Ambiente S.p.A. ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Sistema Ambiente S.p.A. promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Sistema Ambiente S.p.A. garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

4.3 GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani tutti i cittadini, le imprese e gli enti che risiedono nel Comune di Lucca e che usufruiscono del servizio pubblico di gestione rifiuti urbani espletato sulle aree pubbliche o su quelle private ad uso pubblico (salvo diversi accordi tra Gestore e Comune).

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

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Disciplinare Tecnico del Servizio che il Gestore ha l'obbligo di presentare ogni anno al Comune di Lucca.

I servizi consultabili riguardano:

- per quanto riguarda il servizio di raccolta e trasporto, per ciascuna località o Ex Circostrizione del Comune e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
- per quanto riguarda il servizio di spazzamento e lavaggio strade, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono svolti da soggetto autorizzato, preventivamente individuato ai sensi della normativa dal Gestore del servizio.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

5.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Sistema Ambiente S.p.A., effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante servizi di spazzamento manuale, misto e meccanizzato secondo le modalità e le tempistiche fissate per il Comune di Lucca nel Disciplinare Tecnico del Servizio consultabile nel sito internet del Gestore.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base del Disciplinare Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali.

Spazzamento manuale, misto e meccanizzato del suolo pubblico

Nel servizio di spazzamento sono ricomprese le seguenti attività:

- a) spazzamento manuale;
- b) spazzamento misto;
- c) spazzamento meccanizzato;
- d) spazzamento aree verdi;

Lo **spazzamento manuale** è svolto da un operatore, generalmente su mezzo leggero, tipo "porter" con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra, oltre che ad effettuare la vuotatura e cambio sacco dei cestini gettacarte. Soprattutto nelle zone di pregio, è presente anche lo spazzamento manuale con ausilio di aspiratore elettrico, tipo "glutton".

Il servizio di spazzamento prevede la rimozione di escrementi animali domestici, bottigliette, lattine e rifiuti esterni di dimensioni analoghe, giacenti sui marciapiedi e comunque in aree urbane ad elevata fruizione.

Il servizio provvede, inoltre, alla rimozione dei rifiuti di ridotte dimensioni abbandonati su aree pubbliche, quali sacchetti e piccoli oggetti, mentre segnala al servizio di raccolta rifiuti ingombranti la presenza di abbandoni che richiedono l'intervento di più persone o specifiche attrezzature per la rimozione.

Il servizio prevede anche la sostituzione dei sacchi nei cestini gettacarte presenti nelle aree urbane e nelle aree verdi di competenza del Gestore.

Soprattutto nelle zone di pregio, è presente anche lo spazzamento manuale con ausilio di aspiratore elettrico, tipo "glutton".

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di uno (o due) operatore a terra generalmente dotato di soffiatore.

Lo spazzamento stradale di tipo misto è una modalità operativa di pulizia delle aree pubbliche che prevede l'utilizzo di appositi veicoli allestiti come spazzatrici meccaniche dotate di spazzole rotative che rimuovono, aspirano e/o convogliano lo sporco sul cassone di accumulo e che, dove necessario, sono affiancate da un operatore di supporto che effettua interventi di spazzamento manuale nelle aree non raggiungibili dalla macchina (angoli, marciapiedi e simili). Gli addetti allo spazzamento manuale, agiscono, di volta in volta, per poi procedere allo spazzamento creando degli accumuli di rifiuti raggiungibili dalla spazzatrice. Lo spazzamento combinato viene svolto da una squadra tipo composta da n. 1 autista spazzatrice coadiuvato da n. 1 o n. 2 operatori di supporto, muniti di scopa o di attrezzature analoghe allo scopo (es: soffiatore spalleggiato ecc.) ed eventuale veicolo leggero che effettua le operazioni di spazzamento manuale negli itinerari di competenza, a supporto della spazzatrice e secondo le frequenze indicate.

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

Il servizio di spazzamento meccanico viene svolto negli itinerari urbani ed extra urbani individuati dal Gestore e compatibili con tale modalità, senza l'ausilio dell'operatore a terra e con il solo autista alla guida della spazzatrice.

Lo **spazzamento delle aree verdi** consiste nella pulizia mediante spazzamento manuale delle aree verdi e dei parchi giochi, è svolto da un operatore, generalmente su mezzo leggero, tipo "porter" con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra, oltre che ad effettuare la vuotatura e cambio sacco dei cestini gettacarte.

Generalmente il servizio di spazzamento 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 con il Comune, secondo le previsioni del Disciplinare Tecnico del 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.

Nell'ambito dello spazzamento manuale e misto, generalmente viene assicurato anche il servizio di svuotamento e sostituzione sacchi dei cestini stradali ("gettacarta").

Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da spazzare sia libera su uno o su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, sono stati posizionati cartelli fissi e solo per il Centro Storico mobili con un anticipo di almeno 48 ore, 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).

Il servizio di spazzamento stradale garantisce (ad esempio, su un tratto strada del tipo con marciapiede fino alla larghezza di 2 m. con riferimento a 100 mq), la sola presenza di rifiuti non particolarmente visibili (es. cicche o carta di caramelle, aghi di pino, coriandoli o altri rifiuti di grandezza simile) non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalla spazzola della spazzatrice o dall'attrezzatura mobile aspirante. L'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il lavaggio strade deve essere effettuato garantendo il lavaggio sistematico del suolo con l'impiego di un getto d'acqua in pressione ed eventualmente ulteriori prodotti detergenti e/o disinfettanti.

Il lavaggio strade deve essere effettuato con l'impiego di automezzi dotati di idoneo allestimento o automezzi lavastrade con un cassone di adeguata capacità.

L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità evidenziati dal Comune.

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. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno 48 ore, 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).

Lavaggio porticati o logge

Il servizio di lavaggio di porticati o logge viene effettuato con idonee attrezzature (lava-pavimenti industriale e/o lancia). Il lavaggio viene svolto avendo cura di evitare di sporcare e/o danneggiare le superfici e/o le strutture prossime all'area d'intervento, e avendo predisposto idonee protezioni a tutela degli utenti che dovessero transitare sull'area oggetto dell'intervento di lavaggio e che siano rimossi imbrattamenti e/o rifiuti ed in particolare le incrostazioni presenti negli angoli di edifici/colonne porticati.

Questo servizio non viene svolto secondo una pianificazione precisa ma allorquando vi siano necessità oggettive a valutazione del Comune.

Raccolta e pulizia fiere e mercati e manifestazioni

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmabili e non programmabili.

Il dettaglio dei servizi svolti è indicato nel Disciplinare Tecnico del Servizio e consultabile sul sito internet dei Sistema Ambiente S.p.A. per quanto riguarda le attività programmabili (previste ad inizio anno).

Il servizio fiere e mercati comprende la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc), fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o misto o meccanico e/o con lavaggio stradale – delle aree interessate.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati viene avviato immediatamente al termine dell'orario di svolgimento degli eventi, oppure in specifico orario richiesto dal Comune.

Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o in accordo con le tempistiche stabilite dal Comune) se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale.

Per le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari, il servizio dovrà essere avviato al massimo entro sei (6) ore dalla conclusione, salvo diversi accordi con il Comune.

Altri servizi d'igiene urbana

Il Comune può richiedere a Sistema Ambiente S.p.A. di svolgere anche altri servizi d'igiene urbana, che se attivati, sono puntualmente indicati nel Piano Annuale delle Attività e consultabili sul sito internet del Gestore, quali ad esempio:

- servizio di rimozione foglie;
- posizionamento occasionale/straordinario contenitori (anche stagionali);
- svuotamento aggiuntivo di cestini stradali;
- servizio aggiuntivo di rimozione deiezioni animali;
- pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio.

Servizi o interventi su richiesta

Sistema Ambiente S.p.A., per il tramite del Gestore, relativamente ai seguenti servizi:

- rimozione di rifiuti abbandonati gestibili come normali rifiuti urbani, ossia che non necessitano di analisi/caratterizzazione o che non devono essere gestiti di fatto come rifiuti speciali;
- sostituzione e/o manutenzione dei contenitori stradali/prossimità al fine di ripristinarne la piena funzionalità ed efficienza;
- rimozione rifiuti nei pressi dei contenitori stradali/prossimità;
- manutenzione e sostituzione dei cestini stradali;
- cancellazione scritte vandaliche presenti sui contenitori per la raccolta stradale/prossimità, compresi cestini stradali ed isole ecologiche mobili.

garantisce il tempo d'intervento, dal momento della segnalazione da parte del Comune/utente, pari a quarantotto (48) ore in caso di interventi relativi a contenitori localizzati in aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc) e cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc), fatta eccezione per la domenica ed i festivi.

5.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sistema Ambiente S.p.A., effettua la raccolta dei rifiuti urbani presso le utenze domestiche e non domestiche del Comune, con le modalità e le tempistiche fissate nel Disciplinare Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali.

I rifiuti 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 dall'Autorità d'Ambito sulla base del Piano Regionale di Gestione Rifiuti.

In caso di nuova attivazione del servizio, Sistema Ambiente ha tempo cinque (5) giorni lavorativi, per effettuare la consegna dell'attrezzatura all'utente. Nel caso in cui sia necessario effettuare un sopralluogo per la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare il tempo di consegna è di dieci (10) giorni lavorativi.

Per le utenze domestiche nel caso di attivazione di un nuovo contratto/subentro o cessazione, il ritiro del kit e/o la sua riconsegna è esclusivamente a carico dell'utente presso la sede legale di Sistema Ambiente, salvo casi comprovati di impossibilità da parte dell'utente stesso.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), Sistema Ambiente informa gli utenti interessati almeno entro cinque (5) giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito internet, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc).

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani è articolato in diverse modalità di seguito elencate:

Domiciliare o "porta a porta"

Si tratta di una metodologia basata sulla raccolta di contenitori consegnati a singole utenze o gruppi di utenze ben identificate (condomini) che devono esporre solitamente, in area pubblica al confine con la proprietà privata (nel rispetto del Regolamento e delle condizioni pattuite con l'Amministrazione Comunale), ogni tipologia di materiale nei giorni o momenti definiti dal calendario di raccolta.

Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono: organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, multimateriale leggero (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, tetrapak, polistirolo, ecc.), vetro, sfalci e potature, pannolini e pannoloni ed indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini, chiamati "mastelli", o contenitori condominiali più ampi chiamati "bidoni") esposti dagli utenti secondo un calendario condiviso con il Comune.

I servizi di raccolta al domicilio possono svolgersi anche con deposito ordinato in sede stradale, all'interno di un condominio o tramite prenotazione telefonica o telematica per rifiuti ingombranti (es. materassi, mobili), RAEE ed altre frazioni merceologiche.

In caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, Sistema Ambiente Spa ha tempo:

- Per *la raccolta domiciliare* 24 ore decorrenti dalla data di fine turno di raccolta, fatta eccezione per la domenica che non viene conteggiata poiché in essa vengono effettuate solo attività di spazzamento nel centro storico;
- Per *la raccolta stradale e/o di prossimità* 24 ore decorrenti dalla data di fine turno di raccolta, fatta eccezione per la domenica, nelle zone di pregio o ad alta densità abitativa, ed in ogni caso per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio ed agosto;
- Per *la raccolta stradale e/o di prossimità* 72 ore decorrenti dalla data di fine turno di raccolta, fatta eccezione per la domenica, nelle zone di media e bassa densità abitativa;

per recuperare il servizio, senza ingenerare un'interruzione di servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo (es. in caso di servizio programmato per la fascia oraria 6:00-12:00 il tempo di recupero decorre dalle ore 12:00).

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono almeno:

- per le utenze domestiche non condominiali: mastello per indifferenziato, mastello per organico, mastello o fornitura di sacchi per carta, sacchi per plastica e lattine, mastello per vetro;
- per le utenze domestiche condominiali: a descrizione del gestore attraverso kit di mastelli, carrellati o posizionamento di Garby (isole ecologiche informatizzate);
- per le utenze non domestiche: bidoni carrellati per indifferenziato, organico, carta, multimateriale leggero e vetro secondo necessità;
- il calendario della raccolta.

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave, sono a carico del gestore (si rimanda al capitolo 9) per il servizio di riparazione delle attrezzature). In caso diverso, la manutenzione e la sostituzione sono effettuate previo risarcimento del danno arrecato da parte dell'utente.

Raccolta di prossimità con o senza accesso controllato

I contenitori per la raccolta stradale di prossimità saranno raggruppati in "mini isole ecologiche", ovvero in postazioni complete di tutti i cinque materiali per consentire alle utenze di poter eseguire la separazione in casa di tutte le tipologie di rifiuto previste e di poterli conferire in un'unica postazione.

Ciò fatti salvi i casi in cui, per limiti oggettivi (concernenti la sicurezza per gli utenti, la visibilità, lo spazio e gli affacci delle abitazioni e le attività economiche, oltre che il rispetto del Codice della Strada), si sia costretti a frazionarle in sottogruppi, comunque a distanze ravvicinate tra loro.

In particolare, verranno installati contenitori puntualmente scelti in funzione del numero di utenze da servire, della conseguente produzione di rifiuti e delle frequenze di raccolta proposte per le differenti categorie merceologiche, diverse da comune a comune.

Per questa tipologia di contenitori sono previsti gli stessi passaggi di raccolta previsti per le UD ricomprese nel servizio di raccolta "porta a porta".

Tra queste tipologie di contenitori rientrano anche i Garby forniti ed installati presso alcuni condomini del territorio, con la differenza che il conferimento da parte dell'utenza avviene previo riconoscimento ed autorizzazione di quest'ultima.

Le informazioni sui materiali conferibili si trovano sia sul contenitore che sul materiale informativo, scaricabile dal sito web del gestore o contattando il call center e sul calendario di raccolta fornito alle utenze.

Raccolta stradale a cassonetti con o senza accesso controllato

Si tratta della raccolta differenziata effettuata attraverso contenitori informatizzati ad accesso controllato fuori terra c.d. Garby collocati nel Centro Storico del Comune di Lucca e nei Centri di Raccolta Comunali oltre alle n° 11 isole interrate dotate di bocche di conferimento informatizzate ad accesso controllato ubicate nel Centro Storico.

L'uso dei cassonetti elettronici (definiti anche "intelligenti") avviene unicamente tramite l'uso di una *card* magnetica fornita in dotazione all'utente, che permette l'apertura controllata dei contenitori.

Questi contenitori sono dotati di una logica di controllo e comando che oltre a fornire al Gestore il grado di riempimento per singola tipologia di contenitore, fornisce anche allarmi di rilevamento incendio, ed i dati di conferimento da parte delle UD ed UND autorizzate.

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono:

- badge (tessera magnetica) per l'apertura di contenitori ad accesso controllato.

E' previsto un servizio di lavaggio/sanificazione dei cassonetti stradali con frequenze maggiorate nel periodo estivo, ma comunque stabilite dal Gestore o tramite richiesta del Comune.

Per la raccolta stradale in caso di servizio non effettuato puntualmente rispetto al programma dei servizi indicato sul sito internet del gestore, il tempo entro il quale Sistema Ambiente S.p.A. può recuperarlo (senza ingenerare un'interruzione di servizio) è pari a:

- ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica;
- settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni;

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati dovranno essere adeguatamente informati almeno entro 5 giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. comunicati stampa, news sul sito web, newsletter, o messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv locali, ecc) oppure entro 7 giorni in caso di coincidenza con eventi di particolare rilievo (festività, festa patronale, ecc).

Servizio di ritiro su chiamata, intesa come prenotazione del servizio singolo

Sono servizi a chiamata, i servizi di ritiro di rifiuti ingombranti al domicilio su richiesta da parte dell'utente, tramite appuntamento.

Il servizio è garantito solo per gli immobili iscritti regolarmente a tariffa nel Comune di Lucca.

Come rifiuti ingombranti s'intendono quei rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito dei locali propri dell'utenza, di provenienza domestica e non domestica costituiti a titolo esemplificativo e non esaustivo da mobili, materassi ed arredi in genere, elettrodomestici non normati dal decreto

legislativo 151/2005 (RAEE), attrezzi sportivi, caratterizzati da dimensioni tali da non poter essere conferiti al servizio di raccolta ordinario.

Sistema Ambiente provvede alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico. In casi particolari e per motivate e verificate esigenze Sistema Ambiente accede alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

Il tempo massimo di ritiro dei rifiuti su chiamata, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro, è inferiore a 15 giorni.

Essendo presenti nel Comune di Lucca più Centri di Raccolta l'utente ha diritto ad 1 (uno) intervento l'anno. Si intende come intervento il ritiro di massimo tre (3) pezzi, inteso il "pezzo" come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato.

Solo per casi eccezionali, l'utente così definito "fragile" (ad esempio beneficiario del bonus sociale), ha diritto ad una deroga alla raccolta come previsto all'art. 29.5 del TQRIF.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione gestore, tra cui numero verde, e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome ed il codice fiscale dell'intestatario dell'utenza;
- il codice contribuente;
- l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Sistema Ambiente ha attivi anche altri servizi a chiamata, anche di natura commerciale (rimozione rifiuti speciali o pericolosi), che gli utenti possono richiedere. Le modalità e le tipologie di tali servizi sono definiti da Sistema Ambiente ed il dettaglio di tali servizi è disponibile sul sito internet.

Servizio di ritiro su chiamata, intesa come raccolta tramite inserimento su lista

Si tratta del servizio di ritiro a domicilio del rifiuto su richiesta da parte dell'utente nel caso che ciò avvenga attraverso l'attivazione di un servizio periodico per le sole utenze domestiche o non domestiche registrate in apposita lista (es. per rifiuti urbani pericolosi, per rifiuti di prodotti sanitari assorbenti, per raccolte dedicate per utenze non domestiche o per sfalci e potature).

In questa casistica rientrano poiché già attive le raccolte di:

- 1) toner;
- 2) pannolini/pannoloni.

L'utente può iscriversi al servizio utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da Sistema Ambiente, tra cui email, numero verde, sportello on line e/o sportello fisico e/o

Raccolta verde

L'utente può ritirare in comodato d'uso gratuito un carrellato da 120/240 lt per il conferimento degli sfalci o potature. Le modalità di ritiro ed il costo del servizio sono riportati sul sito internet.

Il ritiro del carrellato può essere effettuato presso l'ufficio distribuzione kit della sede del gestore

Per grandi quantità di potature, sfalci e verde in genere prodotti da utenze domestiche, è possibile attivare il servizio di ritiro a domicilio a pagamento, previa compilazione dell'apposito modulo di attivazione da parte dell'utente. La richiesta di ritiro, fatta tramite invio dell'apposito modulo deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

a) i dati identificativi dell'utente:

- il nome ed il cognome e il codice fiscale e/o partita iva in caso di persona giuridica
- il codice contribuente;
- l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
- il recapito telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;

In alternativa, gli utenti possono conferire tali rifiuti, secondo il regolamento vigente di accesso ai Centri Comunali di Raccolta, presso la stazione ecologica di S. Angelo in Campo .

Centri di Raccolta

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

I Centri di Raccolta sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. I Centri di Raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli orari di apertura possono subire variazioni (es. orario estivo e orario invernale) in corso d'anno e devono essere comunicati all'utenza tramite tempestivo aggiornamento sul sito internet e su tutti i canali di comunicazione a disposizione del gestore.

Raccolta di altre tipologie di rifiuti

Il Gestore garantisce anche la raccolta di altri rifiuti quali, ad esempio:

- prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni)
- rifiuti tessili (tra cui abiti usati)
- oli vegetali
- farmaci scaduti
- pile e batterie

Le modalità di tali raccolte sono indicate nel sito internet del gestore e possono essere richieste tramite i canali di comunicazione di quest'ultimo.

5.4 ALTRI SERVIZI

Gestione punti di contatto con l'utente (sportelli on line, sportelli fisici e numero verde)

Il Gestore per le attività di propria competenza, garantisce almeno l'apertura di uno sportello *on line* accessibile dalla home page del proprio sito internet attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere ed il servizio telefonico gratuito.

Per maggiori dettagli sulle modalità di contatto si rimanda al Capitolo 6.

Servizio di pronto intervento

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, è previsto un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

A tal fine il numero verde di Sistema Ambiente spa prevede la possibilità di essere raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile.

Per il servizio di Pronto Intervento, Sistema Ambiente S.p.A., per tramite degli addetti della Polizia Municipale provvede a gestire la segnalazione di 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.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati da parte del Comune, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, Sistema Ambiente spa 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. 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.

5.5 MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), Sistema Ambiente S.p.A., si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal Regolamento di gestione rifiuti comunale, è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, ecc.).

Si riepilogano di seguito le principali frazioni e le principali modalità di conferimento, sulle quali viene concentrata la maggiore attività legata alla raccolta differenziata da parte di Sistema Ambiente S.p.A..

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori per ciascuna frazione, la codifica dei colori dei contenitori e dei sacchi deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto “multimateriale leggero”: giallo
- Vetro: verde

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono comprese le tipologie di rifiuto non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio viene svolto attraverso la vuotatura di contenitori di varia volumetria anche metallici consegnati in comodato alle utenze; tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrato. I contenitori sono dotati di strumenti di identificazione (TAG/Rfid) che consentono la tracciatura dei conferimenti finalizzata alla gestione di sistemi tariffari incentivanti.

Carta e cartone

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta (in sacchi o sfusa), raccolta stradale con contenitori specifici e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Frazione organica

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, obbligatoria su tutti i Comuni ai sensi del Dlgs 152/2006, è svolta mediante modalità porta a porta e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Su alcuni territori la raccolta avviene tramite contenitori stradali (generalmente bidoni).

La raccolta deve avvenire preferibilmente tramite sacchi compostabili certificati a norma UNI EN 13432-2002, non forniti dal gestore.

Plastica e lattine (multimateriale)

La raccolta differenziata di imballaggi in plastica, lattine, metallo, tetrapak può essere svolta per mezzo di raccolta stradale con contenitori specifici (in particolare per imballaggi, prevalentemente bottiglie e vasetti) e tramite raccolta domiciliare negli altri casi (in sacchi semitrasparenti forniti dal Gestore) e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Vetro

La raccolta differenziata di imballaggi in vetro può essere svolta per mezzo bidoni carrellati oppure tramite raccolta porta a porta con l'utilizzo di mastelli e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Sfalci, potature

Tale tipologia di rifiuto può essere portata ai Centri di Raccolta dislocati sul territorio.

Come sopra indicato, può anche essere raccolta in modalità domiciliare a chiamata.

Rifiuti ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, giocattoli, ecc.) viene effettuata presso i Centri di Raccolta e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica o informatica, con gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dal Gestore.

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 i Centri di Raccolta e con ritiro a domicilio per i RAEE di tipo ingombrante previa prenotazione tramite gli strumenti di comunicazione messi a disposizione dal Gestore.

Altri rifiuti urbani non oggetto di raccolta domiciliare

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali o altri punti di raccolta specifici, oltre che presso i Centri di Raccolta, dove possono essere portati dagli utenti anche batterie ed altri rifiuti di origine domestica quali contenitori etichettati T/F, acidi, solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

Compostaggio domestico

Il composte o biocompostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico, principalmente quello di origine vegetale; trascorso un certo periodo di tempo (generalmente 8-12 mesi) 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.

Altri servizi di raccolta differenziata

Il Gestore, può inoltre attivare per Uffici ed Enti Pubblici quali Enti locali e scuole del territorio ulteriori servizi di raccolta differenziata di cartucce usate da processi di stampa (toner).

Inoltre, con riferimento alla normativa vigente ed al Regolamento Comunale, il Gestore può attivare la raccolta per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- macerie da piccole riparazioni domestiche (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.

Le effettive raccolte differenziate attivate nel Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet del Gestore.

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 sul Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura si trovano sul sito internet del Gestore e all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta.

Al Centro di Raccolta, generalmente, sono conferibili almeno le seguenti categorie di rifiuti:

codice CER	DESCRIZIONE MATERIALE
200110	ABITI USATI (kg)
200133	ACCUMULATORI AL PIOMBO (pezzi)
200114	ACIDI (pezzi)
150111	BOMBOLETTE vernice (pezzi)
200101	CARTA (kg)
150101	CARTONE (kg)
150106	CONTENITORI E IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLO MML (ES. BOTTIGLIE, POLISTIROLO) (kg)
150110	CONTENITORI PRODOTTI CHIMICI DOMESTICI (T/F) (kg)
200117	FOTOCHIMICI (sostanze sviluppo fotografie) (pezzi)
170904	INERTI E MACERIE (kg)
200307	INGOMBRANTI MISTI (mc)
200138	LEGNO (mc)
200132	MEDICINALI SCADUTI (kg)
200126	OLI MINERALI (kg)
200125	OLI VEGETALI (kg)
200134	PILE (kg)
160103	PNEUMATICI (pezzi)
200123	R.A.E.E. FRIGORIFERICONGELATORI-CONDIZIONATORI (pezzi)
200135	R.A.E.E. APP. ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (TV, MONITOR) (pezzi)

200136	R.A.E.E. GRANDI ELETTRODOMESTICI (ES. LAVATRICI, LAVASTOVIGLIE, ECC.) (pezzi)
200136	R.A.E.E. PICCOLI ELETTRODOMESTICI (ES. FERRO DA STIRO, PHON, ECC.) (pezzi)
150104/200140	ROTTAMI METALLICI (kg)
200201	SCARTI VEGETALI (SFALCI E POTATURE) (mc)
200121	R.A.E.E. TUBI FLUORESCENTI (NEON), LAMPADE A RISPARMIO (pezzi) ENERGETICO
080318	TONER E CARTUCCE (pezzi)
200127	BARATTOLI DI VERNICI - INCHIOSTRI - ADESIVI (pezzi)
150107	VETRO
200102	VETRO IN LASTRE

Ad ogni modo, l'elenco completo dei rifiuti conferibili al/ai Centro/i di Raccolta, che può essere anche più esteso di quello sopra elencato, è disponibile sul sito internet del Gestore.

Le regole per l'accesso al Centro di Raccolta da parte degli utenti domestici e non domestici sono contenute nel Regolamento per la gestione del centro di raccolta dei rifiuti urbani approvato dalla Giunta Comunale.

Igienizzazione dei contenitori

L'igienizzazione dei contenitori per il servizio di raccolta stradale (isole interrate e Garby) è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali può essere effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igienizzazione dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in funzione del programma di servizio. I contenitori per la raccolta domiciliare sono dati in gestione ai singoli utenti, che devono quindi provvedere alla sanificazione e/o lavaggio a proprio onere.

6 COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore utilizzando i contatti riportati al Capitolo 7.

Per l'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si rimanda a quanto riportato nella sezione seconda della Carta al Capitolo 13.

6.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

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

6.2 SITO INTERNET DEL GESTORE

Il gestore si impegna a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi il/i Centro/i di Raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- carta della qualità del servizio di gestione integrato dei rifiuti urbani, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso (certificata da ARRR);
- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- regolamento per l'applicazione della tariffa corrispettiva emanato ai sensi dell'art. 1, comma 668, della legge n. 147/13

6.3 SPORTELLI UTENTI

Il gestore in base ad intese con l’Autorità d’Ambito e delle Ass.ni dei Consumatori, può mettere a disposizione un numero adeguato – individuato in base alla quantità di utenze servite e alla dispersione territoriale - di sportelli fisici ad apertura quotidiana o infrasettimanale durante i giorni lavorativi, attraverso cui gli utenti possono chiedere informazioni, presentare reclami, ritirare materiale, richiedere servizi, ecc. Lo sportello on line, in particolare, consente all’utente di verificare la propria posizione tariffaria, visionare le fatture ed i pagamenti, verificare i conferimenti alle stazioni ecologiche ed i conferimenti di RSU, e inviare pratiche di inizio, variazione e cessazione utenza.

Si veda per i riferimenti il successivo Capitolo 7.

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

Il gestore mette a disposizione degli utenti almeno un servizio telefonico (numero verde) totalmente gratuito a cui l’utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all’utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare ecc. Il servizio telefonico è attivo nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì) dalle 9:00 alle 17:00 ed il sabato dalle 9:00 alle 13:00 salvo specifiche deroghe autorizzate dall’Autorità d’Ambito.

Negli orari in cui il servizio non è attivo, è attivo un risponditore telefonico automatico attraverso cui l’utente verrà informato sugli orari di attivazione del servizio o sulle modalità alternative di contatto dell’azienda.

Si veda per i riferimenti il successivo Capitolo 7.

6.5 ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Il Gestore, promuove l’utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione che potranno trovare implementazione, per facilitare l’accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale.

Pertanto attiva e gestisce un indirizzo di posta elettronica ed un indirizzo di posta elettronica certificata e ulteriori eventuali canali web (es. social media).

In generale, per tutti i servizi erogati, con particolare attenzione a quelli di cui l’utente potrebbe avvalersi in modo saltuario (es. centri di raccolta, isole ecologiche, ritiro su chiamata) o che vengono attivati a cadenza stagionale, il gestore utilizza tutti gli strumenti e le forme di comunicazione a sua disposizione (sito internet, social media, calendari, pannelli informativi, inserzioni sulla stampa e sulle tv locali, ecc)

6.6 COSA PUO’ RICHIEDERE L’UTENTE

Il Gestore, attraverso lo sportello *on line*, lo sportello fisico, il numero verde ed il sito, permette all’utente di richiedere informazioni e istruzioni in merito a (elenco non esaustivo):

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei Centri di Raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- modalità per l'ottenimento della compostiera domestica o condominiale;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

7 RIFERIMENTI DEL GESTORE

7.1 SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito web del Gestore, www.sistemaambientelucca.it.

7.2 CALL CENTER/NUMERO VERDE

Per ogni informazione è possibile contattare il call center del Gestore, attivo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 17.00 ed il sabato mattina dalle 09:00 alle 13:00.

Numero Verde: 800 275445

Centralino: 0583 33211

Canale whatsapp: 333 6126757

7.3 CORRISPONDENZA

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con il Gestore attraverso il sito internet del gestore, PEC, sportello online, canali social, sportello virtuale, sportelli fisici e servizio postale.

Riferimenti del Gestore Sistema Ambiente S.p.A.

Sede legale: Via delle Tagliate III, traversa IV, 136 – 55100 Lucca

Email (ordinaria): infoa@sistemaambientelucca.it

Pec: sistemaambientelucca@legalmail.it

8 INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF:

INDICATORI OBBLIGATORI		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Carta della qualità dei servizi	Adozione e pubblicazione	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore
	Contenuti	Contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ATO
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempo medio di attesa	Per raccolta non domiciliare (es. consegna tessere magnetiche/chiavette) dalla data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente di attivazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> • cinque (5) giorni lavorativi
		Per raccolta domiciliare dalla data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente di attivazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> • cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo • dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
Reclami scritti	Procedura di presentazione dei reclami scritti	Modulo di reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, disponibile presso i punti di contatto e contenere i campi obbligatori indicati all'art. 9.1 della presente Carta
	Tempo di risposta da parte del Gestore	Trenta (30) giorni lavorativi
	Contenuti della risposta	Conforme a quanto indicato all'art. 9.1 della presente Carta
	Recapito della risposta	Posta elettronica qualora indicato dall'utenza nel reclamo l'indirizzo email
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Consente inoltre di: reclami, richieste di informazioni, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature

		per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	Sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	Consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata ecc. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
Ritiro rifiuti ingombranti - per la generalità degli utenti ed in caso di presenza di CdR o sistema alternativo di raccolta	Oneri economici aggiuntivi	Nessuno
	Limiti di conferimento	Uno (1) ritiro all'anno ad utenza, per massimo 3 pezzi (intesi come pezzi interi, anche se smontati). Rimangono valide le deroghe per le utenze "fragili"
	Rifiuti conferibili	Possibilità di conferimento di frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.
	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	Telefonicamente.
	Tempo di attesa	<i>Quindici (15) giorni*</i>
Servizio di intervento su segnalazione disservizi	Modalità per la segnalazione disservizi	Tramite home page del sito internet del gestore, canale whatsapp o tramite il servizio telefonico (es. numero verde)
	Tempo di intervento	<ul style="list-style-type: none"> • <i>ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, aree pedonali, etc);</i> • <i>settantadue (72) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc);</i> • <i>cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc) con esclusione della domenica e dei festivi</i>
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Modalità per la segnalazione disservizi	Tramite home page del sito internet del gestore, sportello fisico e tramite il servizio telefonico (numero verde)
	Tempo di	<ul style="list-style-type: none"> • <i>dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo</i>

	intervento	<ul style="list-style-type: none"> • quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	<p>Per la <u>raccolta domiciliare</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ventiquattro (24) ore dalla fine del turno effettivo con esclusione della domenica <p>Per la <u>raccolta stradale e di prossimità</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, domenica e festivi esclusi; • ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, domenica e festivi esclusi.
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	<ul style="list-style-type: none"> • 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; • due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

9 COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

9.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

L'utente, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, può inviare un reclamo scritto, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 6 e 7. Al fine di permettere un efficace riscontro da parte della Gestore, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 20 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato. Il Gestore risponde al reclamo scritto entro 30 giorni lavorativi. La mancata risposta al reclamo scritto o la mancata risposta alla richiesta scritta di informazioni entro i tempi indicati (30 giorni lavorativi), determina la possibilità per l'utente di richiedere un indennizzo del valore di cinque (5,00) euro (si veda il capitolo 10). Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore o disponibile presso i punti di contatto con l'utente. Può essere trasmesso tramite posta raccomandata A.R., via posta elettronica certificata, o consegnabile a mano presso l'ufficio Protocollo della sede legale del gestore deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica ~~e fax~~ al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione della tariffa e rapporto con gli utenti);
 - il codice contribuente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo dell'utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il gestore indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'utente (o un'Associazione di Consumatori) può inviare formale reclamo anche all'Autorità d'Ambito solo nel caso in cui il gestore non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente.

Il reclamo debitamente documentato potrà essere trasmesso all'Autorità d'Ambito all'indirizzo mail: controllo@atotoscanacosta.it.

9.2 RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta d'informazioni può essere inviata dalla home page del sito internet del gestore o dallo sportello on line e deve contenere i seguenti contenuti minimi:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale;
- l'indirizzo mail;
- descrizione della richiesta

Il gestore risponde alla richiesta scritta di informazioni entro 30 giorni lavorativi. Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, è il 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. La mancata risposta alla richiesta scritta di informazioni entro i tempi indicati (30 giorni lavorativi), determina la possibilità per l'utente di richiedere un indennizzo del valore di cinque (5,00) euro (si veda il capitolo 10).

9.3 SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite home page del sito internet del gestore, servizio telefonico, e canale whatsapp.

La segnalazione deve contenere i seguenti contenuti minimi:

- codice contribuente;
- cognome e nome
- indirizzo dell'utenza
- mail;
- descrizione del disservizio

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari, esclusi domenica e festivi, a settandue (72) ore e ventiquattro (24) ore in caso di interventi localizzati in aree di particolare pregio (centri storici, aree pedonali, etc) e cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc).

Il tempo d'intervento è il 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.

9.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore tramite home page del sito internet del gestore, sportello fisico (ove previsto) e tramite il servizio telefonico.

La segnalazione deve contenere i seguenti contenuti minimi:

- codice contribuente;
- cognome e nome
- indirizzo dell'utenza
- mail;
- attrezzatura da riparare (inserire tipologia attrezzatura, rifiuto e lt)

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

In caso di necessità di effettuare un sopralluogo, il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare si estende a quindici (15) giorni lavorativi.

10 INDENNIZZI, RIMBORSI AUTOMATICI, RISARCIMENTO DANNI

10.1 RICHIESTA INDENNIZZO

Il reclamo scritto avanzato dall'utente al gestore può essere finalizzato anche a chiedere un indennizzo diretto pari al valore di cinque (5,00) euro.

Le cause che possono dare diritto a chiedere l'indennizzo sono:

- **la mancata risposta al reclamo scritto presentato dall'utente, entro 30 giorni lavorativi;**
- **la mancata risposta alla richiesta scritta di informazioni, entro 30 giorni lavorativi;**
- **la mancata attivazione dei servizi, se autorizzati e dovuti, nei tempi indicati nella Carta:**
 - **per la risposta alla richiesta di attivazione: entro 30 giorni lavorativi;**
 - **per il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta: entro cinque (5) giorni lavorativi e dieci (10) giorni lavorativi per la raccolta domiciliare in caso di sopralluogo.**

Tali indennizzi sono ad esclusivo carico del gestore e non possono entrare a far parte dei costi coperti dal PEF.

Il gestore non è tenuto a corrispondere i suddetti indennizzi qualora il mancato rispetto dei suddetti termini sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore (da dimostrare);
- motivi imputabili all'utente (da dimostrare).

Il gestore non è tenuto a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti della TARI.

L'indennizzo potrà essere corrisposto attraverso l'accredito dell'importo nella prima fatturazione/bollettazione utile oppure attraverso altre modalità di pagamento, o altra forma di ristoro di pari valore, proposta dal gestore e approvata dall'Autorità d'Ambito.

Il pagamento dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

L'indennizzo o l'eventuale risposta alla richiesta, non è dovuto per servizi non di competenza del Gestore.

10.2 INDENNIZZO AUTOMATICO (MANCATO RITIRO INGOMBRANTI)

L'indennizzo automatico a favore dell'utente pari al valore di cinque (5,00) euro scatta a seguito del mancato ritiro della raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti da parte del gestore che può determinarsi:

- per il mancato ritiro dei rifiuti nel giorno stabilito - concordato tra utente e gestore e confermato da riscontro formale effettuato dai tecnici del gestore (ad es. sopralluogo congiunto, ecc) – purché il posizionamento dei rifiuti da parte dell'utente sia avvenuto correttamente nel luogo stabilito e per la tipologia e la quantità di rifiuti concordati.

Per la definizione di rifiuti ingombranti si rimanda a quanto riportato nel Glossario.

L'indennizzo automatico si applica per le utenze che hanno diritto al ritiro al domicilio.

Ogni intervento è inteso come il ritiro, su strada pubblica al piano strada, possibilmente davanti al numero civico del domicilio.

Resta inteso che il Comune può stabilire nel Disciplinare Tecnico del Servizio di consentire agli utenti un numero maggiore di ritiri o di pezzi.

I rimborsi automatici sono ad esclusivo carico del gestore e non possono entrare a far parte dei costi coperti dal PEF.

Il Gestore non è tenuto a corrispondere i suddetti rimborsi qualora il mancato rispetto dei suddetti termini sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore (da dimostrare);
- motivi imputabili all'utente (da dimostrare).

Inoltre il gestore non è tenuto a corrispondere il rimborso automatico qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti della TARI-

Il rimborso automatico potrà essere corrisposto attraverso l'accredito dell'importo nella prima fatturazione/bollettazione utile oppure attraverso altra modalità di pagamento, o altra forma di ristoro di pari valore, proposto dal gestore e approvata dall'Autorità d'Ambito.

10.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni, purché debitamente documentato. In tal caso l'utente può chiedere il risarcimento per un (presunto) danno procurato dal Gestore o dal gestore nello svolgimento del proprio lavoro.

Il reclamo viene avanzato sulla base delle procedure conciliative di cui al successivo paragrafo 10.4.

10.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

Oltre alla via giurisdizionale, che è sempre percorribile, il gestore garantisce il ricorso a vie conciliative, istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010.

In caso di mancato accoglimento dei reclami l'utente potrà presentare ricorso in prima istanza alla Commissione paritetica di Conciliazione composta da un rappresentante del Gestore e un rappresentante dell'Associazione dei consumatori delegata dall'utente.

In caso di mancato accordo o in assenza di una delega all'associazione degli utenti e consumatori, l'utente potrà fare ricorso in seconda istanza alla Commissione conciliativa dell'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, composta da un rappresentante del Gestore, un rappresentante designato dalle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008 e presieduta da un rappresentante dell'Autorità d'Ambito.

In sede di approvazione della Carta della Qualità unica per gestione ai sensi dell'art. 5 del TQRIF, si potranno prevedere anche altre forme di conciliazione.

11 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Sistema Ambiente S.p.A. effettua, con oneri a proprio carico almeno con cadenza annuale, rilevazioni della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*) finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti da parte del Gestore sono svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo" e sono condotte anche con la collaborazione dell'Autorità d'ambito.

Le rilevazioni hanno cadenza almeno annuale e con divulgazione dei risultati. Sono costituite da interviste (anche telefoniche) su campioni rappresentativi di tutti gli utenti del servizio e/o stakeholders.

Il Gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta.

L'Autorità d'Ambito, se del caso avvalendosi di un soggetto indipendente, e con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, dopo l'approvazione della Carta della Qualità, effettua ogni anno l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - Rapporto sulla Qualità dei Servizi (RQS) - per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati e alla qualità del servizio offerto dal Gestore.

Le Associazioni dei consumatori in particolare vengono adeguatamente informate sulla metodologia e i criteri dell'indagine e possono avanzare richiesta di partecipare a eventuali sopralluoghi e verifiche sul campo. Tale indagine viene pubblicata sul sito internet del gestore e viene trasmessa al Comune ed all'ATO.

12 L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il Gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 241/1990, anche tramite le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

In particolare, ciascun utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino direttamente e di farne copia a sue spese.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.Lgs. 196/2003.

Il Gestore pubblica altresì annualmente sul proprio sito internet – entro il 31 marzo dell'anno successivo - una Relazione contenente i dati tecnico-economici relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

13 Seconda Sezione – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Sono previste specifiche riduzioni e agevolazioni, legate alle caratteristiche particolari del servizio o al comportamento degli utenti nella gestione dei rifiuti.

Ai fini di reperire ulteriori informazioni in merito alla determinazione del corrispettivo e/o ai regolamenti e norme inerenti il tributo, le agevolazioni, le riduzioni ed i pagamenti della Tari, gli utenti accedono alle pagine Internet del Gestore.

Le modalità di pagamento dell'utente possono essere (*Pago PA, Bollettino postale, SEDA, bonifico, Pos e ulteriori modalità previste dalla normativa vigente*)

I moduli scaricabili dal sito web del Gestore o disponibili presso gli Sportelli Tariffa potranno essere:

- consegnati direttamente agli Sportelli;
- inviati per posta con raccomandata AR;
- inviati per posta elettronica o tramite PEC agli indirizzi e-mail del Gestore.

Gli orari degli sportelli Tari sono disponibili sul sito del Gestore.

13.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo in essere per il Comune di Lucca è:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE

TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013)

Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.

13.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale:

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE

Sistema Ambiente S.p.A.

13.3 MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una "X"):

PUNTUALE		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
vendita sacchi / sacchi prepagati		
attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc)	X	X
pesature		

13.4 ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Ufficio tariffa
Numero operatori/impiegati	14
Indirizzo sede	Via delle Tagliate III Trav, IV n. 136

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Ufficio Recupero Crediti
Numero operatori/impiegati	4
Indirizzo sede	Via delle Tagliate III Trav, IV n. 136

Di seguito si indica la struttura organizzativa di eventuali uffici esterni e/o prestatori d'opera (es. società di riscossione, etc):

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Ufficio Recupero Crediti
Denominazione	Abaco S.p.A.
Indirizzo sede	c/o sede tariffa Gestore - Via delle Tagliate III Trav, IV n. 136

13.5 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI DI SEGUITO SI INDICANO I CANALI A DISPOSIZIONE DEGLI UTENTI PER

L'ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Sportello on line	www.sistemaambientelucca.it
Numero Verde	800275445
Altro recapito telefonico	058333211
Posta ordinaria	Via delle Tagliate III Trav, IV n. 136
Email	infoa@sistemaambientelucca.it
PEC	sistemaambientelucca@legalmail.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	www.sistemaambientelucca.it
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR	www.sistemaambientelucca.it

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO	ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP
Sede	Via delle Tagliate III Trav, IV n. 136	si
Orari e giornate di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 13.00 ed il martedì e giovedì dalle 14.30 alle 17.00	
Accesso previo appuntamento	si	si

[Ripetere per ciascuna sede e/o unità organizzativa]

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica	Si veda www.sistemaambientelucca.it
Regole per il calcolo della Tariffa	
Variabili per la determinazione delle Tariffe	
Riduzioni	
Atti approvazione della Tariffa	
Regolamento TARI	
Modalità di pagamento ammesse	
Scadenze per il pagamento	
Informazioni per omesso pagamento	
Segnalazioni errori importi	
Documenti di riscossione on line	

13.6 SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una “X” i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

Servizio	Numeri telefonici	Sito web	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello on line	Sportello fisico
Informazioni	X	X	X		X	X
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani			X	X	X	X
Richiesta di variazione o cessazione del servizio			X	X	X	X
Assistenza alla compilazione della modulistica	X					
Rateizzazione				X		X
Accesso agli atti dell’Ente			X	X		X
Segnalazioni		X				X
Reclami		X				
Richiesta rettifica importi		X				

13.7 STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all’utenza di verificare il livello di qualità offerto dall’ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

INDICATORI OBBLIGATORI		
Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice contribuente; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.
	Contenuti minimi modulistica	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 contribuente, 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.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e

		<p>trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);</p> <ul style="list-style-type: none"> - il codice contribuente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice contribuente;</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;</p> <p>e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice contribuente;</p>
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - il nome, il cognome e il codice fiscale; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il codice contribuente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (nel caso in cui l'utente non abbia più alcuna utenza attiva nel Comune di Lucca)
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice contribuente;</p> <p>c) 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;</p> <p>d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;</p> <p>e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;</p> <p>f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>
Sportello on line	Disponibilità e	Il Gestore può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in

o sportelli fisici	funzionalità	alternativa allo sportello <i>on line</i> . Consente inoltre di: richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	Per la sola tariffa corrispettiva devono essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) pago PA b) POS (strumento gratuito) c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari; f) contanti (nei limiti di legge);
	Periodicità di riscossione	frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: mensile
	Rateizzazione dei pagamenti	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati; 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. <i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i> 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.
Rettifiche degli importi dovuti	degli non	Tempo di rettifica 120 giorni lavorativi

13.8 REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale
<p>Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.</p> <p>Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.</p> <p>Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.</p> <p>Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.</p>
Utente
<p>Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare e le norme imposte dalla normativa vigente.</p> <p>E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.</p>

13.9 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto della tariffa;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

RICORSO ALL'AUTORITA' GIUDIZIARIA

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può adire l'autorità giudiziaria competente secondo le norme e l'iter previste dal codice di procedura civile che si articola in tre gradi di giudizio:

- Primo grado di giurisdizione (Giudice di Pace - Tribunale)
- Secondo grado (Tribunale- Corte di Appello)
- Terzo Grado (Corte di Cassazione)

La competenza del Giudice di Pace di Lucca o del Tribunale di Lucca è individuata sulla base del valore della controversia da proporre. La presentazione dell'azione in sede giurisdizionale non sospende la procedura di riscossione di Sistema Ambiente S.p.a.. La sospensione di essa dovrà eventualmente essere richiesta dall'utente all'Autorità Giudiziaria adita secondo le previsioni del codice di procedura civile.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di omesso pagamento e contestuale sollecito di pagamento;
- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni fiscali, cartelle di pagamento e ruolo.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della autorità giudiziaria competente e delle relative forme da osservare.

14 GLOSSARIO

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

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell’elenco regionale di cui alla L.R. Toscana n. 9/2008.

Attivazione – è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Autorità d’ambito ATO Toscana Costa - Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. E’ l’Ente rappresentativo dei 100 Comuni appartenenti all’Ambito Territoriale Ottimale (ATO) “Toscana Costa” che 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. L’Autorità d’Ambito assume le funzioni di “Ente Territorialmente Competente” ai sensi della regolazione ARERA.

Carta della qualità: è il documento in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”) – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio – è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Compostaggio domestico - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Comune di Lucca e Gestore del servizio rifiuti - Sistema Ambiente S.p.A., in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

In riferimento ad ATO Toscana Costa, il Contratto rep. 60534 del 17.11.2020 firmato a Livorno;

Data di invio è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite servizi postali 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 sportelli 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 è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite servizi postali, 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 sportelli 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;

Disciplinare tecnico del servizio (o "Disciplinare") – è il documento che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore Unico.

Disservizio – è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione – è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Gestione – è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (tariffa corrispettiva);

Gestore – è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani – Sistema Ambiente S.p.A. 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 - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Piano annuale delle attività (PAAC) – è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell'anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

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

Raccolta differenziata porta a porta (o "domiciliare") - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

Sistema Ambiente S.p.A. - ("Gestore") è il soggetto affidatario del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Comune di Lucca fino al 31.12.2029 salvo risoluzione anticipata del contratto.

Richiesta di attivazione del servizio – è la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio – è la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

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

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

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Segnalazione per disservizi – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

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

Sollecito - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (fattura).

Sportello fisico – è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello on line – è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tariffa corrispettiva – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

Tempo di recupero - è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

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

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Utente – è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza – è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variatione del servizio – è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.