



La Carta della qualità dei Servizi

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. Oggetto, ambito di applicazione e riferimenti normativi
2. Presentazione del Gestore
3. Validità della Carta dei Servizi

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza
2. Imparzialità
3. Continuità
4. Partecipazione
5. Efficienza ed efficacia
6. Cortesia
7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi
8. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute
9. Privacy
10. Tutela dell'ambiente
11. Tutela della legalità

SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

1. Premessa
2. La raccolta dei rifiuti urbani differenziati
3. La raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati
4. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- 1. Premessa**
- 2. Igienicità dei contenitori**
- 3. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori**
- 4. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori**
- 5. Scostamento tra servizio reso e servizio programmato**
- 6. Situazioni di pericolo stradale**
- 7. Gestione sinistri**
- 8. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati**

SEZIONE V – TARIFFA

- 1. Premessa**
- 2. Tempo di attesa agli sportelli territoriali e telefonici**
- 3. Facilitazioni per particolari categorie di Utenti**
- 4. Attivazione e gestione del contratto Tari**
- 5. Sistema di bollettazione**
- 6. Rettifiche alla bollettazione**
- 7. Modalità di pagamento**
- 8. Morosità e sanzioni**
- 9. Rimborsi**
- 10. Risposte a richieste e reclami**
- 11. Rapporti con gli Utenti e semplificazione delle procedure.**

SEZIONE VI – CONTATTI E CANALI INFORMATIVI

- 1. Premessa**
- 2. Elenco e descrizione dei canali informativi**

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. Oggetto, ambito di applicazione e riferimenti normativi.

La Carta della qualità dei Servizi (di seguito Carta dei Servizi) è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità dello stesso e dichiara gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, tenuto conto anche di quanto definito da AUSIR – Autorità Unica per i servizi Idrici e Rifiuti, soggetto pubblico di regolazione del servizio nonché da ARERA - Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore.

La Carta dei Servizi in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore, Amministrazioni ed Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli Utenti stessi.

La Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **D.L. n. 163 del 12/05/95**, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999** n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- **Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 461** Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008);
- **Art. 8 D.L. del 24/01/2012 n.1**, convertito con modificazioni dalla Legge 24/03/2012 n.27, recante disposizioni relative al contenuto delle Carte di Servizio;
- **Accordo 26/09/2013 della Conferenza unificata Stato- Regioni e Stato-Città ed Autonomie Locali** sulle Linee Guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei Contratti di Servizio e nelle Carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei Consumatori (GU Serie Generale n.254 del 29/10/2013 – suppl. ordinario n.72);
- **LR FVG n.5/2016 art. 19 comma 2 (Carta dei Servizi).**

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

a) il Contratto di Servizio stipulato tra AUSIR e Gestore;

b) il Disciplinare Tecnico sottoscritto dal Gestore e dal Comune interessato in cui sono indicate le modalità tecniche, gli standard di esecuzione, le tipologie di servizio e rapporti economici Gestore-Amministrazione Comunale;

2. Presentazione del Gestore

Net S.p.A. – società in *house providing* - nasce nel 2001 dalla trasformazione dell'azienda speciale ATM per svolgere attività di gestione dei servizi di igiene ambientale per il Comune di Udine.

Il 1° settembre 2011 nasce la nuova società in *house* a seguito di fusione per incorporazione di CSR S.p.A. in Net S.p.A., aperta all'ingresso di nuovi soci pubblici. Attualmente Net S.p.A. associa 57 fra Comuni ed Enti territoriali regionali, gestendo un bacino di utenza di oltre 350.000 abitanti, diversificato tra raccolte territoriali, domiciliari e stazioni ecologiche in cui i cittadini possono conferire direttamente i propri rifiuti urbani.

La Società garantisce la gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto di tutti i Comuni soci, compreso il trattamento diretto nei propri impianti di tutti i rifiuti indifferenziati prodotti dai medesimi Comuni della Regione Friuli Venezia Giulia e soprattutto del territorio afferente la "Provincia" di Udine.

La Società è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali con il n. di posizione TS000521 per le seguenti categorie/classi: 1B, 4E, 8B, 2-bis.

Il Gestore risulta, altresì, iscritto all'Albo Autotrasportatori per trasporto nazionale ed internazionale con ruolo n. UD3254078 / W.

Nell'ambito della Divisione Impianti Net S.p.A. ha avviato negli anni un importante processo di rinnovamento e potenziamento dei propri impianti di trattamento dei rifiuti, tuttora in corso, finalizzato a rispondere sempre meglio alle esigenze di una moderna società di gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

a) Il territorio di riferimento

La Società è affidataria del Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati per l'intero ambito di affidamento come da Delibera di AUSIR n. 36 del 02/10/2019 in favore degli Enti di seguito elencati:

Comune di Aiello del Friuli	Comune di Porpetto
Comune di Aquileia	Comune di Povoletto
Comune di Bagnaria Arsa	Comune di Precenico
Comune di Bicinico	Comune di Prepotto
Comune di Buia	Comune di Pulfero
Comune di Campolongo Tapogliano	Comune di Resia
Comune di Carlino	Comune di Rivignano Teor
Comune di Cassacco	Comune di Ronchis
Comune di Castions di Strada	Comune di Ruda
Comune di Cervignano del Friuli	Comune di San Giorgio di Nogaro
Comune di Chiopris Viscone	Comune di San Leonardo
Comune di Chiusaforte	Comune di Santa Maria la Longa
Comune di Cividale del Friuli	Comune di San Pietro al Natisone
Comune di Drenchia	Comune di San Vito al Torre
Comune di Fiumicello Villa Vic.na	Comune di Talmassons
Comune di Forni di Sopra	Comune di Tarcento
Comune di Gonars	Comune di Tarvisio
Comune di Grimacco	Comune di Tavagnacco
Comune di Latisana	Comune di Terzo di Aquileia
Comune di Malborghetto-Valbruna	Comune di Torreano
Comune di Manzano	Comune di Torviscosa
Comune di Marano Lagunare	Comune di Tricesimo
Comune di Mereto di Tomba	Comune di Trivignano Udinese

Comune di Muggia	Comune di Udine
Comune di Muzzana del Turgnano	Comune di Visco
Comune di Palazzolo dello Stella	UTI della Carnia
Comune di Palmanova	UTI del Natisone
Comune di Pocenia	UTI del Torre
Comune di Pontebba	

b) Servizi erogati

L'operato di Net S.p.A. si inserisce in una realtà nella quale il problema della gestione dei rifiuti, divenuto sempre più importante nella moderna società industriale, si è nel tempo trasformato in attenzione per la difesa dell'ambiente, grazie anche alla graduale crescita nella società di una maggiore coscienza ecologica e di una maggiore sensibilità verso la qualità della vita.

I rifiuti sono stati nel tempo rivalutati fino a diventare, oggi, una risorsa della quale occuparsi attraverso azioni di recupero e riciclaggio.

È in quest'ottica che Net S.p.A., con le sue molteplici iniziative anche di carattere innovativo, viene ad operare, rivolgendo sempre più una maggiore attenzione alla qualità del servizio fornito al cittadino che non viene più considerato come utente passivo, ma fruitore sensibile ai problemi ambientali e disposto a collaborare con l'Azienda. Il perseguimento della qualità del servizio è diventato, pertanto, un'esigenza fortemente sentita da Net S.p.A., un traguardo da raggiungere e da coniugare con la salvaguardia delle risorse e dell'ambiente.

Nell'ambito della gestione ambientale, il ciclo operativo di Net S.p.A. segue la filiera del rifiuto in ogni fase del processo: dal momento in cui il cittadino lo conferisce nell'apposito contenitore, fino alla reimmissione in circolo, in modo ecocompatibile, di ciò che ne resta.

L'impegno di Net S.p.A. si concretizza nel ridurre le percentuali di raccolta non differenziata, perché ciò che si ricicla è una risorsa.

3. Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi approvata dal Consiglio di Amministrazione di Net S.p.A. in data 30.09.2020, pubblicata sul sito istituzionale della società resterà valida fino alla predisposizione degli schemi di riferimento approvati da parte di AUSIR come previsto dall'art.19 comma2 LR FVG n.5/2016, cui Net S.p.A. si conformerà.

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, 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.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli Utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni delle Amministrazioni gestite. L'azienda si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

2. Imparzialità

Il Gestore 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.

3. Continuità

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione). In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Net S.p.A. deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, 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 del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente, comunque, con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa.

4. Partecipazione

Il Gestore 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; prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; è garantito altresì il diritto all'accesso agli atti in ottemperanza alle norme vigenti nonché le modalità ed i tempi di esecuzione dei servizi che lo riguardano.

5. 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.

6. Cortesia

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

7. Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, 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.

8. Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

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

Per poter garantire la gestione ottimale dei processi, Net S.p.A., si è dotata di un sistema di gestione integrato ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni dimostrano come l'azienda persegue la *mission* di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e del rispetto verso

l'ambiente, ed inoltre costituiscono una garanzia per gli Utenti clienti della volontà aziendale di miglioramento continuo.

9. Privacy

Con l'entrata in vigore del Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali o GDPR (2016/679), Net S.p.A. ha provveduto a nominare il DPO (*Data Protection Officer*) Nel 2019 la Società ha proseguito l'attività di adeguamento delle misure tecnico-organizzative e della modulistica al fine di migliorare la *compliance* con le disposizioni del Regolamento Europeo.

10. Tutela dell'ambiente

Nell'erogare i propri servizi Net S.p.A. ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica ed è in questo contesto che si inserisce l'attuale sistema di raccolta differenziata dei rifiuti. Assume, inoltre, il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali; inoltre l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il contenimento delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che la società assume come regola inderogabile nel proprio agire.

11. Tutela della legalità

Ad ulteriore tutela dei valori aziendali espressi nel proprio Codice Etico, la società ha adottato il Modello Organizzativo di gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001 (MOG) ed ha nominato un proprio Organismo di Vigilanza (OdV) composto da tre membri esterni alla società.

Con l'adozione del MOG, Net S.p.A. si impegna, all'interno dell'azienda e verso tutti i portatori di interessi, ad adottare tutte le misure necessarie per combattere le pratiche di illegalità come ad esempio la corruzione, la discriminazione e la frode.

Ai fini della prevenzione della corruzione (Legge 190/2012), Net S.p.A. ha nominato il Responsabile della prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza, ed ha adottato un Piano di Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (PTCP) che viene aggiornato annualmente secondo le indicazioni di ANAC.

SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

URBANI E ASSIMILATI

1. Premessa

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

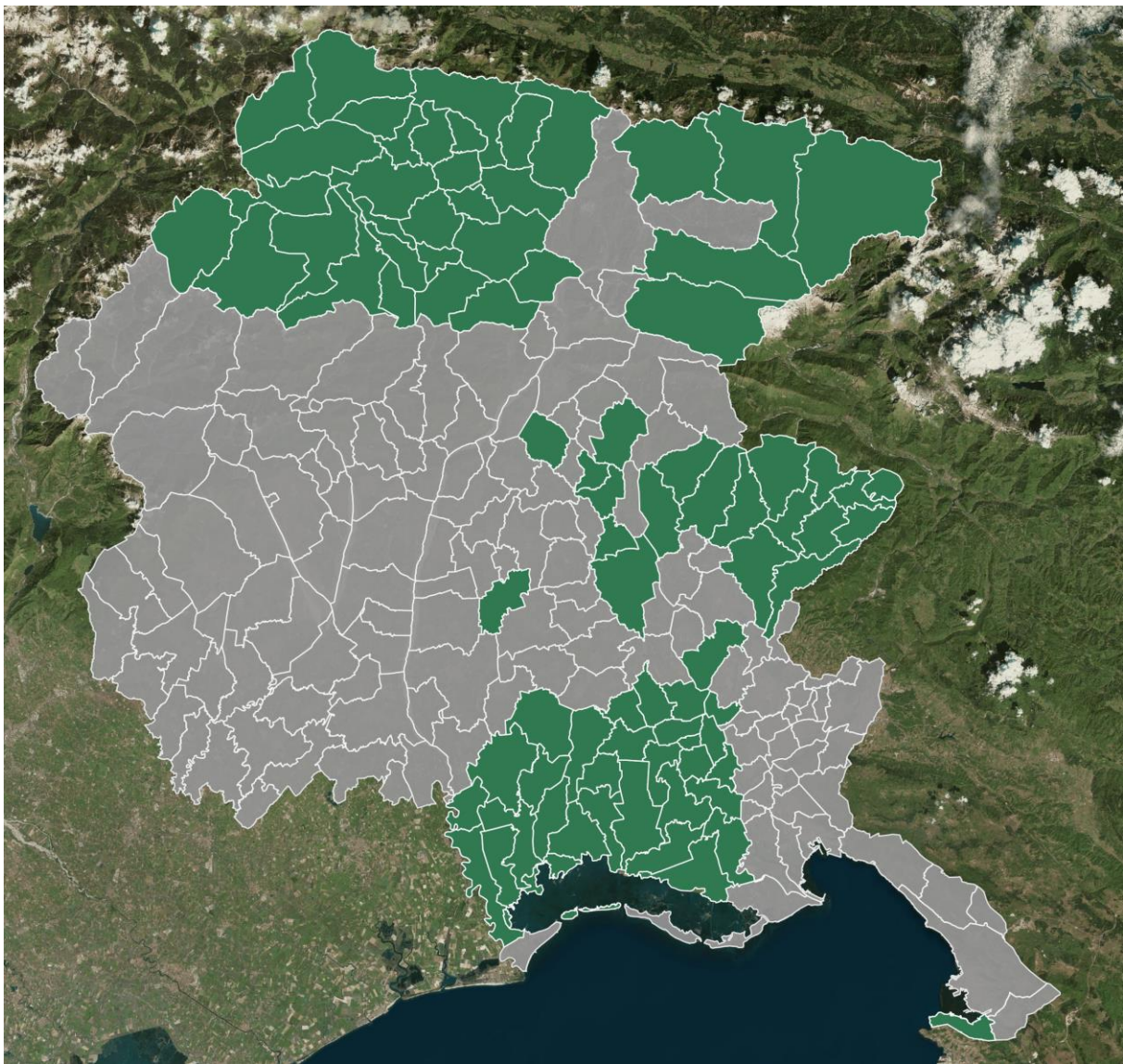
Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta indifferenziata e differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti);
- raccolte domiciliari;
- raccolte con sistemi ibridi integrati
- raccolte domiciliari a chiamata;
- stazioni ecologiche.

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

D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone “open space” dove gli Utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani ed assimilati, nel rispetto dell’apposito regolamento. Le stazioni ecologiche sono accessibili agli Utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio. I servizi di raccolta “domiciliare” (detti anche “casa per casa” o “porta a porta”) possono essere svolti con svariate modalità, le cui più comuni sono elencate di seguito: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli Utenti a calendario (carta, scarti di cucina, vetro/lattine, ecc.), con deposito ordinato in sede stradale a calendario (cartone piegato, legno, ecc.), tramite prenotazione telefonica (ingombranti, potature, altro ecc.).

Net S.p.A. gestisce in maniera efficace, economica ed ecosostenibile l’intero ciclo dei rifiuti urbani nel bacino di pertinenza. Il territorio in cui l’azienda opera si estende su una superficie di circa 8.000 Km² e circa 354.000 abitanti su 57 Comuni. Il raggio di azione di Net S.p.A. è molto esteso e allo stesso tempo complesso, in quanto fornisce un servizio puntuale ed adeguato in un territorio caratterizzato da piccole città, aree industriali e artigianali, grandi centri urbani e località storiche. In verde la mappa FVG dei comuni in cui Net S.p.A. sta operando o in cui collabora nell’effettuazione dei servizi:



Nel territorio sono state individuate e classificate diverse zone di intervento, che necessitano di servizi specifici:

- zone a servizio standard, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini, utenze non complesse con spazi di proprietà interni ed esterni per l'esposizione dei contenitori;
- zone urbanisticamente complesse e centri storici con un tessuto urbano a sviluppo prevalentemente verticale, alta densità abitativa e presenza di condomini e utenze complesse con spazi di proprietà ridotti o assenti per l'esposizione dei contenitori;
- zone a bassa densità abitativa, caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo esclusivamente orizzontale, con edifici sparsi coincidente generalmente con zone montane, dove le abitazioni sono a carattere stagionale.

La modalità di esecuzione dei servizi nelle zone a servizio standard prevede la raccolta delle cinque principali tipologie di rifiuto a seconda del calendario predisposto da Net S.p.A. ed inviato alle utenze ogni anno per i Comuni con modalità di servizio porta a porta.

La modalità dei servizi in zone urbanisticamente complesse e nei centri storici prevede l'intensificazione delle frequenze di raccolta, gli orari possono subire variazioni, così come l'impiego di mezzi ed attrezzature.

Per le zone a bassa densità urbanistica le modalità del servizio vengono corrisposte secondo un calendario specifico delle raccolte con frequenze ridotte, considerando la stagionalità dell'uso delle abitazioni, il numero di utenze da servire e la percorribilità delle strade in particolari periodi dell'anno.

Negli anni Net S.p.A. si è strutturata in modo opportuno per garantire ai propri Utenti una vasta gamma di servizi di base e servizi a misura.

I servizi di base sono rivolti alla generalità delle utenze, domestiche e non domestiche, e si suddividono in:

- servizi di base standard, garantiscono la gestione integrata dei rifiuti comprendente tutti i servizi di raccolta "stradale" o "porta a porta", compresi quelli rivolti ai mercati rionali, alle manifestazioni ed eventi temporanei e alle utenze non domestiche; prevedono inoltre la gestione delle stazioni ecologiche, la gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti, la gestione dei rapporti con l'Utenza, l'applicazione e riscossione della tariffa se richiesta e degli eco-sportelli;
- servizi di base aggiuntivi, costituiscono l'intensificazione di frequenza del servizio di raccolta, spazzamento stradale, svuotamento dei cestini stradali e mantenimento del decoro in zone urbanisticamente complesse come i centri storici;
- servizi di base di supporto, vengono eseguiti con mezzi e attrezzature particolari costantemente presidiate da personale addetto. Questa tipologia di servizio viene resa per zone urbanisticamente complesse come i centri storici.

Il servizio di raccolta viene svolto con l'impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di soluzioni e dispositivi tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta "porta a porta" e ridurre i tempi di esecuzione.

Il rifiuto rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento del Comune per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'Utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto differenziato e per il secco residuo:

- 25 litri (contenitore non carrellato)
- 40 litri (contenitore non carrellato)
- 70 litri (contenitore non carrellato)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 360 litri (contenitore carrellato)
- 1100 litri (contenitore carrellato o più contenitori carrellati con volumetria equivalente)
- 2400 litri (contenitore carrellato o più contenitori carrellati con volumetria equivalente).

Per le zone urbanisticamente complesse, alle utenze con spazi interni ed esterni ridotti/assenti per la collocazione dei contenitori e la loro esposizione, possono essere consegnati:

- contenitori di volume ridotto rispetto allo standard o di sacchetti;

La frequenza è variabile in base alla zona assegnata all'Utenza e della conformità del territorio:

- zona standard, frequenza settimanale (il Gestore si riserva di valutare le richieste di intensificazione delle frequenze per utenze con dimostrabili esigenze particolari);
- zona a bassa densità abitativa, raccolta definita in base a calendario concordato con il Comune;
- zona urbanisticamente complessa, frequenza settimanale o quindicinale;
- centro storico, frequenza bisettimanale, ove previsto

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da Net S.p.A. gli Utenti sono tenuti al rispetto di quanto previsto nei Disciplinari tecnici sottoscritti tra Net S.p.A. e i singoli Comuni gestiti. Net S.p.A. utilizza generalmente un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia. Una copia viene applicata dall'operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore interessato dall'anomalia; la seconda copia rimane agli atti di Net S.p.A. per la registrazione informatica abbinata all'Utenza.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all'Utenza mediante l'adesivo di segnalazione.

L'operatore addetto alla raccolta ha l'onere di rilevare e segnalare all'Utenza anche l'utilizzo eventualmente di sacchetti non adeguati, la cui presenza potrebbe compromettere la qualità del rifiuto conferito e non garantirne la raccolta. Anche in questo caso, secondo i criteri sopra descritti, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento da parte dell'utente.

Vi sono inoltre una serie di servizi commerciali a misura offerti a tutte le Amministrazioni e ai cittadini che consistono principalmente in:

- Pulizie straordinarie o particolari
- Rimozione di carogne di animali (topi o volatili)
- Rimozione di rifiuti contenenti amianto
- Servizi di smaltimento, trattamento e recupero rifiuti
- Servizi di raccolta e trasporto rifiuti
- Servizio di noleggio contenitori
- Servizio di vendita e fornitura materiali (attrezzature, cassonetti, sacchi)
- Servizi aggiuntivi per manifestazioni temporanee ed eventi
- Servizio di prestazione di personale: operatore, EcoSportello, coordinatore
- Servizio di raccolta ingombranti alle utenze
- Raccolta e pulizia di deiezioni animali
- Svuotamento aggiuntivo di cestini
- Rimozione di abbandoni di rifiuti con volume superiore a 1 mc
- Pulizia di fontane, monumenti pubblici, ponti e pulizia dei muri
- Lavaggio pavimentazioni e dei loggiati ad uso pubblico
- Diserbo di aree pedonabili
- Servizio di movimentazione/esposizione per il conferimento dei contenitori nei cimiteri

Le modalità di esecuzione dei servizi a misura vengono definite puntualmente per ogni intervento sulla base dello specifico servizio richiesto dalle utenze, considerando la tipologia di rifiuto e le eventuali normative di riferimento, prevedendo dove necessario un sopralluogo tecnico preventivo.

Sulla base delle richieste pervenute, Net S.p.A. predisponde un preventivo di spesa che, dopo formale accettazione del richiedente, costituisce un ordine di intervento da eseguire entro le tempistiche definite e concordate con il richiedente in base alla complessità dell'intervento medesimo e alla tipologia di rifiuto.

I servizi accessori (integrativi) che Net S.p.A. mette a disposizione a richiesta di tutti i comuni su richiesta potranno essere distintamente affidati alla Società anche fra quelli di seguito elencati a titolo esemplificativo, inerenti il servizio di igiene ambientale:

- Gestione dei rifiuti di fiere e mercati;
- Raccolte differenziate diverse da quelle indicate principali
- Spazzamento stradale;
- Lavaggio strade;
- Gestione dei rifiuti prodotti in caso di manifestazioni;
- Bonifica discariche abusive;
- Rimozione siringhe abbandonate;
- Svuotamento cestini porta rifiuti;
- Custodia e gestione integrale delle stazioni ecologiche;
- Progettazione ed assistenza tecnica per il passaggio taxa-tariffa secondo la normativa in vigore;
- Gestione del sistema tariffario compresa eventuale fatturazione/riscossione;
- Consulenza tecnica di carattere ambientale e predisposizione di piani e/o regolamenti in materia;
- Progettazione di nuovi servizi /impianti;
- Progettazione e realizzazione di campagne educative e di sensibilizzazione sui temi dell'igiene urbana;
- Gestione per conto del Comune di eventuali contratti di appalto sottoscritti dallo stesso con ditte terze.

l'esecuzione dei servizi accessori di cui sopra, su precisa richiesta del Comune, dovrà essere concordata tra le parti, con le seguenti modalità:

- a. richiesta scritta del Comune;
- b. inoltro del preventivo tecnico – economico dell'intervento da parte della Società;
- c. accettazione scritta da parte del Comune del preventivo tecnico – economico e conferma scritta della richiesta di esecuzione dell'intervento.

Al fine di una più completa informazione dei servizi attivi, l'Utente può consultare il sito internet aziendale: www.netaziendapulita.it

Le modalità di raccolta sono applicate alle differenti tipologie di rifiuto secondo le indicazioni sintetizzate nella tabella che segue:

Tipologia di servizio	Standard di qualità garantito
Raccolta stradali o a domicilio	Rispetto calendario di raccolta - 100 % Recupero mancata raccolta entro 48 ore dalla segnalazione Recupero mancata servizio
Gestione stazioni ecologiche	Rispetto giorni e orari di apertura - 100 % Presenza durante le ore di apertura di almeno 1 operatore
Raccolta presso utenze commerciali e/o luoghi pubblici/ privati	Rispetto calendario di svuotamento contenitori - 100 %
Raccolta rifiuti su prenotazione	Raccolta entro 15 gg lavorativi dalla richiesta
Pulizie e spazzamento strade	Rispetto calendario - 100 %
Svuotamento cestini	Rispetto calendario - 100 %
Pulizia delle aree in occasione di feste popolari, manifestazioni in genere, attività di mercato	Al termine dell'evento

Pulizie parchi e giardini	Rispetto calendario - 100 %
Raccolta rifiuti abbandonati	Intervento entro 24 ore dalla segnalazione del Comune
Raccolta siringhe abbandonate	Intervento entro 24 ore dalla segnalazione del Comune

2. La raccolta dei rifiuti urbani differenziati

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), il Gestore 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 dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc.), in applicazione di apposito Regolamento.

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, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta presso utenze particolari e/o altro. Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza settimanale e/o quindicinale, comunque in modo tale da garantire sempre all'Utenza la possibilità di conferimento negli appositi contenitori.

VETRO, PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata del vetro, della plastica e delle lattine è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, raccolta presso Utenze particolari (per es. stabilimenti turistici, ristoranti, pizzerie, etc.), raccolta porta a porta, accettazione presso le stazioni ecologiche e/o altro. Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza settimanale e/o quindicinale, comunque in modo tale da garantire sempre all'Utenza la possibilità di conferimento negli appositi contenitori.

FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, patate, etc. è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta, raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso le stazioni ecologiche, raccolta su prenotazione telefonica al numero verde indicato nei siti, raccolta presso utenze particolari e/o altro.

Bidoncino mono-utenza in polietilene ad alta densità da 10 litri di colore marrone con coperchio e maniglia con chiusura anti-randagismo; bidone multi-utenza in polietilene ad alta densità da 25 e/o 240 litri di colore marrone per organico o contenitori da 2.400 litri per raccolta verde, dotato di ruote in gomma e coperchio incernierato, o ove vige il "porta a porta", raccolta dedicata alle utenze con un massimo di esposizioni cadauna su 10 sacchi/fascine.

La frequenza della raccolta è di due turni alla settimana su tutti i territori comunali serviti con contenitori inferiori ai 240 lt e di un turno a settimana sui territori serviti da contenitori da 2400 lt, o su diversi accordi con amministrazione, il servizio è garantito anche nelle festività infrasettimanali.

RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata presso le stazioni ecologiche e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica al numero verde indicato nei siti, nei comuni dove previsto.

La raccolta di tali materiali, a seconda del Comune di residenza, può avvenire secondo le seguenti modalità:

- sistema porta a porta: la raccolta avviene su prenotazione al numero verde nella giornata concordata. Generalmente l'intervento viene effettuato entro 5 giorni dalla richiesta e il tempo di attesa può variare in funzione del numero di richieste e del periodo stagionale. L'Utente è tenuto a lasciare il rifiuto in questione all'esterno, su suolo pubblico, nelle immediate vicinanze dell'accesso alla proprietà o comunque nel luogo preventivamente concordato con Net S.p.A. (avendo cura di non creare eccessivo ingombro o impedimento alcuno alla viabilità e alla circolazione stradale) la sera precedente la giornata di raccolta concordata.
- conferimento diretto presso la stazione ecologica comunale e/o sovracomunale: l'Utenza può conferire i propri rifiuti ingombranti presso la stazione ecologica rifiuti del Comune di residenza negli orari di apertura al pubblico previa presentazione al personale addetto del documento di identità.

APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso le stazioni ecologiche e con ritiro a domicilio previa prenotazione al numero verde indicato nei siti.

RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali e presso le stazioni ecologiche. Possono essere portati alle stazioni ecologiche anche batterie, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, altri prodotti. Per la raccolta di tale tipologia di rifiuto (farmaci e pile, escluse batterie ed accumulatori al piombo) gli Utenti possono utilizzare gli appositi contenitori stradali, che Net S.p.A. posiziona sul territorio in un numero definito in accordo con l'Amministrazione Comunale. La dislocazione dei contenitori sul territorio è effettuata in modo tale da garantire la presenza degli stessi in prossimità delle farmacie (per i farmaci) e delle edicole (per le pile) e comunque in modo da distribuirli omogeneamente nelle rimanenti aree cittadine. La frequenza di vuotamento è generalmente mensile, tale da garantire agli Utenti un agevole conferimento del rifiuto.

SERVIZIO STRADALE DI SVUOTAMENTO CESTINI

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini stradali di proprietà comunale, adibiti alla raccolta di rifiuti minuti, dislocati sul territorio dei Comuni aderenti a Net S.p.A. in strade e aree pubbliche.

Il servizio prevede il cambio del sacchetto di volumetria adeguata alla dimensione del cestino, la raccolta e il trasporto all'impianto di destino del rifiuto contenuto. Il servizio prevede anche la pulizia delle aree circostanti il cestino, ove necessario.

Il servizio ha cadenze programmate in relazione al tasso di riempimento dei cestini dislocati nel territorio e concordato con i comuni.

In linea generale i cestini sono visitati e svuotati almeno settimanalmente, nelle piazze principali con frequenza massima bisettimanale e nei "Centri Storici" con frequenza massima trisettimanale.

SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI PRODOTTI DAI MERCATI RIONALI

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate. Il servizio è svolto presso i mercati periodici che si svolgono nel territorio dei Comuni aderenti a questa iniziativa sulla base di elenchi forniti dai Comuni stessi. All'inizio del mercato un operatore provvede al posizionamento dei contenitori, se non presenti per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del

mercato, viene effettuata la raccolta, il trasporto e l'avvio allo smaltimento e/o recupero.

Il servizio mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali, solitamente settimanali.

Il servizio prevede la pulizia dell'area di competenza a chiusura del mercato.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

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

Il beneficio viene di fatto trasferito alle utenze che attuano il compostaggio domestico che, oltre a produrre in casa un buon fertilizzante naturale, ottiene una riduzione applicata sulla parte variabile della tariffa.

L'utente che ha aderito alla buona pratica del compostaggio domestico, e usufruisce della relativa riduzione sulla tariffa rifiuti, deve astenersi dal conferimento del rifiuto umido organico, sotto qualsiasi forma, al servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il Gestore può inoltre attivare ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner);
- 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;

Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel materiale informativo. Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, il Gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli Utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

In considerazione della difficoltà di diverse utenze a trasportare con propri mezzi alcune tipologie di rifiuto conferibili presso le stazioni ecologiche, Net S.p.A. ha da tempo avviato un servizio di prelievo domestico di:

- Ingombranti/RAEE: € 15,00 per una presa/collo e € 6,00 per i colli successivi.
- Verde e ramaglie: € 15,00 per una presa fino a 10 colli (sacchi o fascine).

Tale servizio, a pagamento in quanto non rientrante nei servizi coperti dalla Tariffa, comporta un addebito a carico delle utenze utilizzatrici attualmente fissato come sopra, IVA inclusa, da corrispondere al Gestore, la tariffa viene dimezzata per Utenti over 65 anni.

STAZIONI ECOLOGICHE

Altri importanti strumenti a disposizione dell'Utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono le stazioni ecologiche. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli Utenti di rifiuti differenziati. Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito web del Gestore. Le stazioni ecologiche gestite nel rispetto della vigente

normativa in materia (D.M. 08/04/2008 modificato dal D.M. 13/05/2009), sono un'area presidiata allestita per la raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati, opportunamente raggruppati per frazioni omogenee, per il successivo trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento, conferiti in maniera differenziata dalle utenze ovvero dagli altri soggetti incaricati dal Gestore alla loro raccolta o tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche. Presso le stazioni ecologiche sono conferibili, gratuitamente e nei limiti quantitativi indicati dal vigente Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani, tutte le tipologie di rifiuto urbano ed assimilato di competenza, con l'eccezione del residuo secco non riciclabile, che viene raccolto esclusivamente con le modalità descritte nel paragrafo che segue.

3. La raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricompresi le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali (da 240, 360, 1100 e 2400 litri) con contenitori posizionati su sede stradale, tale sistema è affiancato e/o sostituito da sistemi domiciliari col sistema "Porta a Porta" con ritiro a domicilio in un giorno prestabilito.

Tutti i contenitori stradali sono posizionati in luogo pubblico e sempre disponibili per il conferimento da parte di tutte le utenze in qualsiasi cassonetto dislocato sul territorio comunale di appartenenza.

La frequenza del servizio di raccolta del residuo secco non riciclabile è di un turno a settimana, e/o maggiore se concordato con l'amministrazione comunale. Il turno di raccolta può essere anticipato o posticipato di una giornata in caso di festività infrasettimanale.

Le utenze che usufruiscono della raccolta del residuo secco con raccolta domiciliare possono utilizzare i contenitori di piccole dimensioni dati in dotazione e/o sacchetti semi-trasparenti con l'avvertenza che siano ben chiusi (es. per centri storici).

4. Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico

Il Gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato secondo le tempistiche fissate per ciascun Comune.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. È, inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

a) Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

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

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.

È garantito uno standard per lo spazzamento meccanizzato concordato con le rispettive amministrazioni.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore servente dotato di soffiatore.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili e marciapiedi, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

b) Lavaggio strade e suolo pubblico

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

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

1. Premessa

Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festività escluse) e devono intendersi al netto dei tempi necessari per gli adempimenti contrattuali col Comune.

Net S.p.A. fornisce di norma un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi nazionali, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Net S.p.A., provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

È comunque garantito un servizio che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

2. Igienicità dei contenitori

L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, nei singoli Comuni, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali è 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. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

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

In seguito a segnalazione da parte degli Utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il Gestore s'impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione entro 3 giorni dalla segnalazione e ad intervenire operativamente in funzione della gravità della situazione e comunque entro i 6 giorni successivi. L'igienicità dei contenitori per il servizio di raccolta domiciliare è a carico dell'Utenza.

3. Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente. Il Gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani e assimilati interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento entro 3 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. Nei casi in cui i guasti non impediscono il conferimento dei rifiuti, il Gestore assicura la verifica ed il ripristino della funzionalità entro 12 giorni dal rilevamento o dalla segnalazione del malfunzionamento. Al momento della verifica il Gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli Utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione. In caso di furto o di rottura che comporti la necessità di sostituzione di contenitori per la raccolta domiciliare, l'Utenza è tenuta a rivolgersi al Comune/Gestore.

4. Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il Gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente entro 20 giorni dalla richiesta.

5. Scostamento tra Servizio reso e Servizio programmato

Il Gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato dai contratti. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

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

Nei casi su esposti il Gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento. Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

6. Situazioni di pericolo stradale

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

7. Gestione sinistri

L'istruzione delle pratiche di apertura e gestione di sinistri, conseguenti alle attività connesse al servizio di gestione rifiuti, viene effettuata da Net S.p.A. e comprende tutte le fasi, sino al ristoro dei danni, relative alle attività, a seconda dei casi, di denuncia apertura sinistro (sinistri attivi) o di richiesta risarcimento danni (sinistri passivi).

8. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati

Il Gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti per sopralluoghi o per servizi extra, concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente. La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il Gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 2 ore. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il Gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

SEZIONE V – TARIFFA

1. Premessa

La determinazione dell'entrata tariffaria è disciplinata dalle disposizioni previste dalla delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n.443/2019 del 31/10/2019 e calcolata utilizzando il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR), deliberato da ARERA. AUSIR L'Autorità di governo regionale (AUSIR) sulla base combinata dei costi del Gestore e del Comune, provvede conseguentemente all'annuale deliberazione del Piano Economico Finanziario (PEF) che viene inviato ad ogni singolo Comune interessato. Il PEF rappresenta il documento sulla cui base viene determinata la Tassa Rifiuti (TARI). I Regolamenti dei singoli Comuni determinano poi i criteri di applicazione della Tariffa quali ad esempio la definizione della base imponibile, le istanze per rimborsi, le variazioni, gli annullamenti, le riduzioni, ecc.

La tariffa, è suddivisa in parte fissa e parte variabile:

- a) utenze domestiche: la quota fissa è applicata sulla base della superficie dell'unità abitativa e del numero dei componenti il nucleo familiare. La quota variabile è applicata sulla base della presunta quantità dei rifiuti conferiti;
- b) utenze non domestiche: la quota fissa è applicata sulla base della superficie utilizzata nell'ambito della tipologia dell'attività esercitata. La quota variabile è applicata sulla base della presunta quantità dei rifiuti conferiti.

La TARI è dovuta da tutti coloro che, persone fisiche o giuridiche, occupano, detengono o hanno la disponibilità, nel territorio comunale, di locali o aree scoperte operative a qualsiasi uso adibiti, suscettibili produrre rifiuti urbani e assimilati.

Si richiama altresì la Delibera di ARERA n.444/2019 con cui l'Autorità ha dettato "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" di cui il Gestore deve tenere conto; in particolare i gestori dovranno attivare tutti gli strumenti necessari per rendere accessibili e comprensibili i documenti di riscossione della tariffa e promuovere la trasparenza sulla qualità delle prestazioni erogate agli Utenti.

2. Tempo di attesa agli sportelli territoriali e telefonici

Il Gestore assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli territoriali per lo svolgimento delle pratiche relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati:

- tempo medio giornaliero di attesa: 10 minuti;
- tempo massimo giornaliero di attesa: 20 minuti

Il Gestore assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici (intercorrente tra l'inizio della

conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore):

- tempo medio di attesa: ≤ 120 secondi;
- tempo massimo di attesa: ≤ 300 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, ne sarà data comunicazione ai presenti allo sportello territoriale, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche, e si potenzierà per quanto possibile, il numero degli operatori dedicati agli sportelli in uso, al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella Carta.

3. Facilitazioni per particolari tipologie di Utenti

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di Utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;
- tempi di esecuzione delle prestazioni più rapidi rispetto a quelli espressi negli standard applicabili alla totalità dell'Utenza per disabili e per i cittadini segnalati dai servizi sociali dei Comuni di appartenenza.

4. Attivazione e gestione del contratto Tari

Il contribuente che per la prima volta si trova ad attivare un contratto ai fini TARI, così come nel caso di contratti già attivi che necessitano di essere variati o cessati, è tenuto a presentare apposita dichiarazione integralmente compilata sulla base della modulistica in uso del Gestore ed accompagnata da un documento di identità in corso di validità.

La suddetta dichiarazione ha un termine di presentazione che viene stabilito dai Regolamenti Comunali e sarà ritenuta valida ed efficace anche per gli anni successivi qualora non mutino i presupposti e gli elementi necessari all'applicazione del tributo.

La modulistica è disponibile sul sito del Gestore e reperibile in formato cartaceo anche presso gli sportelli territoriali e potrà essere inoltrata tramite mail, pec, fax, posta ordinaria e consegna *brevi manu*.

Gli operatori sono disponibili a fornire ogni indicazione utile alla modalità di compilazione della modulistica, applicazione e calcolo del tributo.

Il Gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

5. Sistema di bollettazione

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune utilizzando il modello di pagamento unificato F24 di cui all'art. 17 di cui la D. Lgs 09/07/1997 n. 241 o con altre modalità previste dalla Legge.

Il Comune provvede all'invio ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate.

Il documento di riscossione contiene tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e riporta in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni previste dalla delibera AREA n. 444/2019 e s.m.i..

La competenza in materia è rimane direttamente in capo al Comune, trattandosi di tributo anche qualora le attività operative siano delegate e compiute dal Gestore.

6. Rettifiche alla bollettazione

Il Gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente. L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello territoriale, al numero verde oppure in forma scritta e genera l'obbligo, per il Gestore, di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento.

7. Modalità di pagamento

La TARI, come previsto dalla normativa di riferimento, deve essere pagata utilizzando UNICAMENTE il modello F24 semplificato allegato al documento inoltrato al contribuente; pertanto non sono più consentite le domiciliazioni bancarie, né l'utilizzo di bollettini di conto corrente postale.

Il pagamento può essere effettuato presso qualsiasi sportello bancario o postale o a mezzo home banking e presso i tabaccai aderenti al circuito Banca ITB senza costi aggiuntivi.

Per i residenti all'estero:

Il pagamento del tributo va effettuato con un bonifico bancario accreditato sul conto corrente del Comune, previa richiesta delle coordinate bancarie all'ente Gestore e/o al Comune di competenza.

8. Morosità e sanzioni

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento e contestuale irrogazione di una sanzione, stabilita dalla normativa vigente, calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica.

9. Rimborsi

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenerne il rimborso, presentando istanza su apposito modulo, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, fax, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello territoriale, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che attesti il diritto al rimborso.

10. Risposte a richieste e reclami

Il Gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli Utenti secondo le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Gestore).

11. Rapporti con gli Utenti e semplificazione delle procedure

Il Gestore orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri Utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello territoriale, telefonicamente e sul sito internet; i medesimi requisiti sono garantiti anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli Utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Il Gestore si impegna nei confronti degli Utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

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

SEZIONE VI – CONTATTI E CANALI INFORMATIVI

1. Premessa

Net S.p.A. si impegna storicamente nel rendere sempre più semplici, veloci ed efficienti le informazioni sui servizi e le segnalazioni da parte dei cittadini: per farlo non solo ci si è serviti del tradizionale servizio di numero verde, ma anche delle nuove forme di comunicazione informatica.

Viene fornito supporto agli Utenti sia grazie a call-center presenti su tutto il territorio servito, anche attraverso le modalità digitali, raggiungibili sul sito web www.netaziendapulita.it.

Inoltre, attraverso il portale www.net-education.it e le pagine Instagram e Facebook, vengono raggiunte diverse migliaia di Utenti informandoli sulle attività prettamente legate al ciclo integrato dei rifiuti urbani e, soprattutto, condividendo con loro informazioni legate alle tematiche ambientali in generale.

È stata inoltre sviluppata, l'applicazione digitale "Net - Casa per Casa" per *smartphone* e altri dispositivi *mobile*. È proprio grazie a queste specifiche attività di sensibilizzazione che Net S.p.A. riesce, in piena sintonia con i propri obiettivi, a essere sempre presente e a completa disposizione dei cittadini.

2. Elenco e descrizione dei canali informativi



CALL CENTER



UFFICIO TARIFFA - TASSA RIFIUTI

Attivo dal lunedì al giovedì dalle 14.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 12.00

SEDE OPERATIVA

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00



EMAIL / PEC / FAX/ CORRISPONDENZA

info.tariffa@netaziendapulita.it

fax 0432-1778000

info.servizi@netaziendapulita.it

fax 0432-523698

netspa@legalmail.it

Net S.p.A. –V.le Duodo 3/e – 33100 UDINE

Net S.p.A. – Sede Operativa – Via Gonars, 40 – 33100 UDINE



SPORTELLO UTENTI

UFFICIO TARIFFA - TASSA RIFIUTI

Viale Duodo, 3/C – piano terra

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00

SEDE OPERATIVA

Via Gonars, 40

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.15 alle 15.15



PER PRENOTARE UN APPUNTAMENTO



UFFICIO TARIFFA - TASSA RIFIUTI

Attivo dal lunedì al giovedì dalle 14.00 alle 16.00 e il venerdì dalle 9.00 alle 12.00

SEDE OPERATIVA

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 16.00



➤ **CALL CENTER:**

Il Gestore ha predisposto un servizio per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'Utenza tramite numero verde gratuito da telefonia fissa e anche da cellulare.

Un apposito albero vocale segnalerà all'utente il numero da digitare per il collegamento con l'operatore dedicato al servizio prescelto. Si segnala che l'operatore contattato dall'utente si trova sempre nell'ambito del territorio servito da Net S.p.A..

Per l'erogazione del servizio Net S.p.A. si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato, al fine di soddisfare le richieste dell'Utenza. Al momento della presentazione di richiesta informazioni o segnalazione di peculiari esigenze, l'utente è tenuto a fornire le proprie generalità ed un recapito, nonché gli elementi necessari a ricostruire lo stato della pratica.

A mezzo del servizio di call center vengono erogati i seguenti servizi:

- informazioni inerenti il tributo;
- assistenza sulla compilazione della modulistica;
- variazioni di dati su utenze esistenti;
- riesame delle posizioni;
- prenotazione appuntamento in orari diversi rispetto a quelli di apertura al pubblico dello sportello.

➤ **EMAIL / PEC / FAX / CORRISPONDENZA**

Il Gestore riceve e svolge pratiche anche a mezzo posta elettronica, pec, fax, corrispondenza ordinaria.

➤ **SPORTELLI UTENTI**

Lo sportello costituisce il servizio di front office della Net S.p.A. rappresentando anche un fondamentale punto di incontro tra azienda e cittadini. Presso lo sportello è possibile richiedere informazioni varie, attivare, variare o cessare la posizione ai fini TARI, verificare la situazione dei pagamenti e ricevere chiarimenti e assistenza riguardanti il tributo stesso. Il Gestore provvede sempre a servire tutti gli Utenti che si trovino ancora in attesa, presso lo sportello, allo scadere dell'orario di apertura.

Presso gli sportelli viene altresì effettuata la distribuzione diretta dei sacchi per i rifiuti.

➤ **SITO INTERNET**

Il Sito internet del Gestore è predisposto e aggiornato in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli Utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriali in cui si colloca l'Utenza, nonché la comprensibilità delle informazioni riportate, secondo le indicazioni di ARERA.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione, i giorni e gli orari di apertura degli sportelli presso i quali l'utente può rivolgersi, per lo svolgimento delle pratiche.

Attraverso il sito internet è anche possibile ottenere informazioni relative alle attività aziendali e scaricare materiale informativo.

➤ **WEB E SOCIAL NETWORK**

Il Gestore ha avviato un importante processo di digitalizzazione ed educazione ambientale in favore della cittadinanza. Attraverso la creazione del portale "Net-Education" e l'attivazione delle pagine aziendali *Instagram* e *Facebook* e del canale *YouTube*, vengono raggiunte diverse migliaia di Utenti che vengono informati sia in ordine alle attività prettamente legate al ciclo integrato dei rifiuti urbani nei vari territori serviti, sia, in ordine a tematiche ambientali in generale.



➤ APP PER DISPOSITIVI MOBILE

Gli Utenti di Net S.p.A. possono scaricare online l'*App* denominata Net casa per casa. L'obiettivo è quello di facilitare l'attuazione corretta della raccolta differenziata dei rifiuti in tutti i Comuni serviti, tramite informazioni rilasciate in formato semplice ed intuitivo; ciò anche mediante l'invio di notifiche di avviso giornaliero di esposizione/raccolta agli Utenti serviti dai sistemi di raccolta domiciliari. L'*App* è dedicata e di proprietà di Net S.p.A., rilasciata nelle versioni Android e iOS.

