

Allegato A

**REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI
RIFIUTI URBANI
(RQRIF)**

Indice

Titolo I	DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	5
Articolo 1	Definizioni.....	5
Articolo 2	Ambito di applicazione	9
Articolo 3	Schemi regolatori	10
Articolo 4	Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	11
Articolo 5	Carta della qualità.....	11
Titolo II	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	12
Articolo 6	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	12
Articolo 7	Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio	12
Articolo 8	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio.....	13
Articolo 9	Tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta.....	13
Articolo 10	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	13
Articolo 11	Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	14
Articolo 12	Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio	14
Titolo III	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	14
Articolo 13	Classificazione delle richieste scritte dell'utente	14
Articolo 14	Tempo di risposta motivata ai reclami scritti	15
Articolo 15	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni	15
Articolo 16	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	15
Articolo 17	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	15
Articolo 18	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati.....	16
Titolo IV	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	16
Articolo 19	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	16
Articolo 20	Obblighi di servizio telefonico	17
Articolo 21	Tempo di attesa per il servizio telefonico	17
Articolo 22	Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente.....	17
Titolo V	MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	18
Articolo 23	Termine per il pagamento.....	18

Articolo 24 Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI	18
Articolo 25 Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva	18
Articolo 26 Periodicità di riscossione in regime di TARI presuntiva	19
Articolo 27 Periodicità di riscossione in regime di tariffazione puntuale	19
Articolo 28 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti in regime di TARI presuntiva....	19
Articolo 29 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti in regime di tariffazione puntuale	20
Articolo 30 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	20
Titolo VI PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE IN REGIME DI TARIFFAZIONE PUNTUALE	21
Articolo 31 Periodo di riferimento del documento di riscossione	21
Articolo 32 Tempo per l'emissione del documento di riscossione.....	21
Articolo 33 Documento di riscossione per cessazione del servizio.....	21
Titolo VII SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	21
Articolo 34 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata.....	21
Articolo 35 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	22
Articolo 36 Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata.....	22
Titolo VIII INTERVENTI PER DISSERVIZI	23
Articolo 37 Modalità per la segnalazione di disservizi	23
Articolo 38 Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi.....	23
Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	23
Articolo 39 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	23
Articolo 40 Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	24
Articolo 41 Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	24
Articolo 42 Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto.....	25
Articolo 43 Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	25
Articolo 44 Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovrariempiti	25
Articolo 45 Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	26
Titolo X CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	26
Articolo 46 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	26
Articolo 47 Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	26

Articolo 48	Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente.....	27
Articolo 49	Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade...	27
Articolo 50	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.....	27
Articolo 51	Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	28
Titolo XI	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI....	28
Articolo 52	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	28
Articolo 53	Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	29
Titolo XII	INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO	29
Articolo 54	Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di assenza di gestore integrato del servizio	29
Articolo 55	Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richieste, ricevute dall'utente	30
Articolo 56	Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	31
Titolo XIII	LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	31
Articolo 57	Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	31
Articolo 58	Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi	33
Articolo 59	Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità	33
Titolo XIV	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	34
Articolo 60	Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità.....	34
Articolo 61	Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati	38
Articolo 62	Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti	38
Articolo 63	Informazioni all'utente	43
APPENDICE I	44

Titolo I DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Articolo 1

Definizioni

1.1. Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel provvedimento, di cui il presente Allegato costituisce parte integrante e sostanziale, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **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;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso 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 fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso 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;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*”;
- **disservizio** 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;
- **Ente di governo dell'Ambito o Egato** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** è il soggetto istituzionale - Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente - responsabile della validazione del Piano Economico Finanziario dell'ambito tariffario (o degli ambiti tariffari) di propria competenza, ai sensi del MTR-2;

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **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;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti finali;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio in ciascuna strada e area mercatale della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e

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

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** 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 n. 152/06 e s.m.i.;
- **RQRIF** è il Testo integrato per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** 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 e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni e rettifica degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi e richiedere ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni e rettifica degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi e richiedere ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'art. 1, comma 651 legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **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 Rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2. Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

Articolo 2

Ambito di applicazione

- 2.1 Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente RQRIF tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo nel periodo di regolazione 1 gennaio 2023 - 31 dicembre 2025.
- 2.2 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti tali disposizioni si applicano:
- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V, e alla periodicità di riscossione in regime di tariffazione puntuale di cui al Titolo VI;
 - b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VII, ai disservizi di cui al Titolo VIII, alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo IX e al Titolo X, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo XI.

- 2.3 Laddove l'attività di ritiro dei rifiuti su chiamata sia affidata ad un operatore diverso dal gestore della raccolta e trasporto, l'Ente territorialmente competente individua il gestore obbligato agli adempimenti previsti dalla regolazione.
- 2.4 In deroga a quanto previsto al comma 2.2, lettera a), l'Ente territorialmente competente può individuare quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente RQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività previa intesa con lo stesso e con le Associazioni dei Consumatori locali, in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.
- 2.5 Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da gestori diversi, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni di cui al Titolo XII.

Articolo 3

Schemi regolatori

- 3.1 Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore per tutto il periodo di regolazione, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente che deve essere in ogni caso garantito.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

- 3.2 Entro il termine di cui al precedente punto 3.1, l'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, incrementali rispetto a quelli previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità già adottati.
- 3.3 In caso di scelta di un obiettivo di miglioramento diverso da quello proposto dal gestore, l'Ente territorialmente competente fornisce al gestore adeguata e motivata evidenza esplicitando le valutazioni compiute.
- 3.4 Gli standard generali di qualità applicabili a ciascuno schema regolatorio sono riportati in Tabella 1. Per una rappresentazione sintetica degli obblighi di servizio previsti per ciascuno

schema regolatorio si rimanda invece alla Tabella 2 dell'Appendice I allegata al presente RQRIF.

Articolo 4

Indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

- 4.1 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità contrattuale del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
 - b) tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
 - c) tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta;
 - d) tempo di risposta motivata a reclami scritti;
 - e) tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
 - f) tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
 - g) tempo medio di attesa per il servizio telefonico;
 - h) tempo di rettifica degli importi non dovuti;
 - i) tempo di emissione dei documenti di riscossione nel caso di tariffazione puntuale;
 - j) tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - k) tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi.
- 4.2 Al fine di definire gli obblighi di servizio e gli standard generali relativi alla qualità tecnica del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, nel presente RQRIF si fa riferimento ai seguenti indicatori:
- a) puntualità del servizio di raccolta e trasporto;
 - b) diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti;
 - c) durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto;
 - d) puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - e) durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - f) tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Articolo 5

Carta della qualità

- 5.1 L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.
- 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito *web* del gestore integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente RQRIF e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti

dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Titolo II ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Articolo 6

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

- 6.1 La richiesta di attivazione del servizio può essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 60-90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dall'*home page* del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.
- 6.2 Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
 - b) dati identificativi dell'utente, tra i quali: cognome, nome e codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA;
 - c) recapito postale e indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - d) dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile;
 - e) numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - f) la data in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
- 6.3 Al fine di assicurare la diffusione e la conoscenza delle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani a beneficio degli utenti, il modulo deve riportare le informazioni sui servizi effettuati dal gestore, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta di cui al successivo Articolo 9, nonché la Carta della qualità del servizio, di cui all'Articolo 5 del presente provvedimento.
- 6.4 Le informazioni di cui al precedente comma 6.3 possono essere fornite all'utente anche con rinvio al sito internet del gestore.
- 6.5 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 6.2, purché contenga almeno i medesimi campi obbligatori ivi riportati.

Articolo 7

Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

- 7.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
 - b) codice utente e codice utenza;
 - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, l'attivazione del servizio.

- 7.2 Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio l'occupazione o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta dell'utente.

Articolo 8

Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio

- 8.1 Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

Articolo 9

Tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta

- 9.1 Il tempo per la consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6, ovvero della richiesta di sostituzione delle attrezzature fallate o danneggiate e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro da parte dell'utente.
- 9.2 Nei casi di cui al precedente comma 2.2, lettera a), il tempo entro cui il gestore della raccolta e trasporto rende disponibile all'utente le attrezzature per la raccolta decorre dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio, ovvero della richiesta di sostituzione delle attrezzature fallate o danneggiate, trasmessa dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti al gestore della raccolta e trasporto secondo le modalità definite al successivo Titolo XII.

Articolo 10

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

- 10.1 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio possono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 60-90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite *e-mail* o mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dall'*home page* del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile *online*.
- 10.2 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 10.1, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere effettuata ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.
- 10.3 Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
 - b) dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;

- e) 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.
- 10.4 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare la richiesta senza utilizzare il modulo di cui al precedente comma 10.3, purché contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Articolo 11

Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

- 11.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
 - b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
 - c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, la variazione o cessazione del servizio.
- 11.2 Le richieste di variazione e di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione o la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui al comma 10.1, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
- 11.3 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 11.2 gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Articolo 12

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio

- 12.1 Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

Titolo III RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Articolo 13

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

- 13.1 Il gestore del servizio di cui ai commi 2.2, lettera a), e 2.4 adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
- 13.2 Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

Articolo 14

Tempo di risposta motivata ai reclami scritti

- 14.1 Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui ai commi 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- 14.2 La risposta motivata scritta al reclamo inviata all'utente deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 15

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni

- 15.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui ai commi 2.2, lettera a), e 2.4, della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte del gestore della risposta motivata scritta.
- 15.2 La risposta motivata scritta alla richiesta scritta di informazione all'utente da parte del gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 16

Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati

- 16.1 Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
- 16.2 La risposta motivata scritta alla richiesta di rettifica inviata dal gestore deve essere conforme a quanto prescritto dal successivo Articolo 18.

Articolo 17

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

- 17.1 Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dall'*home page* del sito internet del gestore, compilabile *online* e disponibile presso gli sportelli fisici, ove presenti, deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:
- a) il recapito postale, di posta elettronica o 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 delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, 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.
- 17.2 È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al

precedente comma 17.1, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

- 17.3 Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Articolo 18

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

- 18.1 Il gestore di cui ai commi 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

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

- 18.2 Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, lettere a) e b):

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

- 18.3 Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui al precedente comma 18.1, lettere a) e b) l'esito della verifica e in particolare:

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

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

Titolo IV PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Articolo 19

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

- 19.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto, mettono a disposizione uno sportello *online*, accessibile dal proprio sito internet o

raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat*.

- 19.2 Lo sportello *online* consente all'utente di inoltrare, anche tramite apposite maschere o *web chat* per l'assistenza in linea, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata e segnalazioni per disservizi.
- 19.3 L'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può altresì prevedere - in aggiunta o in alternativa allo sportello *online* - per ciascuna delle gestioni l'apertura di uno o più sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello *online* di cui al precedente comma.

Articolo 20

Obblighi di servizio telefonico

- 20.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto, ha l'obbligo di disporre di un almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
- 20.2 Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

Articolo 21

Tempo di attesa per il servizio telefonico

- 21.1 Il tempo di attesa per il servizio telefonico è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
- 21.2 L'indicatore tempo di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che:
- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici ad un operatore;
 - pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

Articolo 22

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

- 22.1 Il gestore di cui ai commi 2.2, lettera a), e 2.4, tramite i punti di contatto previsti all'Articolo 19 e all'Articolo 20, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti commi, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio per le zone di interesse;
 - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e il riuso gestiti dall'affidatario o con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Titolo V MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Articolo 23

Termine per il pagamento

- 23.1 Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20-30 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.
- 23.2 Il termine di scadenza di cui al precedente comma, qualora si applichi la TARI presuntiva deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.
- 23.3 Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Articolo 24

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

- 24.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.
- 24.2 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 25

Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva

- 25.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.
- 25.2 Il gestore che applica la tariffa corrispettiva garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:
 - a) versamento presso gli sportelli postali;
 - b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
 - c) domiciliazione bancaria o postale;
 - d) carte di credito;
 - e) assegni circolari o bancari.

- 25.3 È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.
- 25.4 Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Articolo 26

Periodicità di riscossione in regime di TARI presuntiva

- 26.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che applica la TARI presuntiva è tenuto ad inviare una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e comprensivo delle informazioni di cui agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR.
- 26.2 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento con frequenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Articolo 27

Periodicità di riscossione in regime di tariffazione puntuale

- 27.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare il documento di riscossione almeno ogni sei mesi secondo le modalità e comprensivo delle informazioni di cui agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere una maggiore frequenza di riscossione definita in accordo con l'Ente territorialmente competente.

Articolo 28

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti in regime di TARI presuntiva

- 28.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare ulteriormente il pagamento di ciascuna delle due rate di cui al comma 26.2, qualora l'importo annuo addebitato superi del 30%-50 % il valore medio annuo dell'importo addebitato calcolato sui due (2) anni precedenti. Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
- 28.2 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 50 euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative in base alle condizioni economiche dell'utente e indipendentemente dall'importo dovuto.
- 28.3 Il termine per l'inoltro della richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
- 28.4 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 28.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 28.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 28.1 sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Articolo 29

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti in regime di tariffazione puntuale

- 29.1 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente la possibilità di rateizzare ulteriormente il pagamento di ciascun documento di riscossione di cui al comma 27.1, qualora il documento di riscossione emesso superi del 30%-50% il valore dell'addebito medio riferito ai documenti di riscossione emessi nel corso degli ultimi dodici (12) mesi. Al documento di riscossione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.
- 29.2 L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 50 euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative in base alle condizioni economiche dell'utente e indipendentemente dall'importo dovuto.
- 29.3 Il termine per l'inoltro della richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto è fissato nel decimo giorno solare successivo alla scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
- 29.4 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
 - b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.
- 29.5 Gli interessi di dilazione di cui al precedente comma 29.4 non possono essere applicati qualora la soglia di cui al comma 29.1 sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Articolo 30

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

- 30.1 Qualora le verifiche a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso la detrazione dell'importo nel primo documento di riscossione utile, ovvero con rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 57 associato all'indicatore riportato al successivo comma 30.3.
- 30.2 In deroga a quanto previsto dal precedente comma 30.1, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore 50 euro.
- 30.3 Il tempo di rettifica degli importi non dovuti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'Articolo 28 in regime di TARI presuntiva e dell'Articolo 29 in regime di tariffazione puntuale e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Titolo VI PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE IN REGIME DI TARIFFAZIONE PUNTUALE

Articolo 31

Periodo di riferimento del documento di riscossione

- 31.1 Il periodo di riferimento del documento di riscossione in regime di tariffazione puntuale è il tempo intercorrente tra il primo e l'ultimo giorno cui è riferito il documento. Tale periodo deve essere coerente con la periodicità di riscossione stabilita dal gestore nel rispetto degli obblighi di cui all'Articolo 27.
- 31.2 L'obbligo di cui al comma precedente non si applica con riferimento:
- a) al documento di riscossione emesso nei casi in cui l'attivazione o la variazione del servizio avvenga nel corso del periodo di riscossione prestabilito;
 - b) al documento di riscossione di chiusura per cessazione del servizio, qualora il periodo che rimane da addebitare non coincida con la periodicità di riscossione prestabilita.

Articolo 32

Tempo per l'emissione del documento di riscossione

- 32.1 Il tempo per l'emissione del documento di riscossione è il tempo, misurato in giorni solari, intercorrente tra l'ultimo giorno del periodo di riferimento indicato nel documento di riscossione e il giorno di emissione del documento stesso da parte del gestore.
- 32.2 L'indicatore di cui al precedente comma deve essere verificato anche per i documenti di riscossione emessi per cessazione del servizio di cui al successivo Articolo 33. In tal caso, il tempo per la verifica dell'indicatore decorre dalla data ricevimento della richiesta di cessazione da parte del gestore, ovvero dalla data in cui interverrà la cessazione se successiva alla data di ricevimento della richiesta.

Articolo 33

Documento di riscossione per cessazione del servizio

- 33.1 In caso di cessazione del servizio, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare il documento di riscossione comprensivo di eventuali conguagli relativi alla riscossione di periodi precedenti o derivanti da richieste di rettifica degli importi addebitati.

Titolo VII SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Articolo 34

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

- 34.1 Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il soggetto obbligato individuato dall'Ente territorialmente competente ai sensi del comma 2.3, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi.
- 34.2 Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al precedente comma 34.1 si applicano ad un numero minimo di 1-2 ritiri mensili almeno a bordo strada con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

- 34.3 L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni di cui al precedente comma 34.1 anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.
- 34.4 In deroga a quanto disposto dal precedente comma 34.1, nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei Consumatori locali e con il gestore, qualora già previsto, può prevedere un corrispettivo minimo in capo all'utente.
- 34.5 Il corrispettivo minimo di cui al precedente comma 34.4 non può in nessun caso essere:
- a) superiore al costo del trasporto per l'erogazione del servizio a domicilio;
 - b) addebitato agli utenti fragili a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

Articolo 35

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

- 35.1 La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via *email*, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:
- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare:
 - tipologia e numero di rifiuti oggetto del ritiro;
 - numero di ritiri già richiesti nell'anno corrente.
- 35.2 Qualora l'utente indichi nella propria richiesta un recapito di posta elettronica o il recapito telefonico, il gestore utilizza in via prioritaria tali recapiti per comunicare la data programmata per il ritiro.
- 35.3 A integrazione dei obblighi di trasparenza previsti dall'Articolo 3 del TITR, il gestore pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici, il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta di ritiro su chiamata di cui al precedente comma 35.1, nonché le modalità di ritiro qualora il gestore garantisca il passaggio in giorni prestabiliti indicati nel calendario della raccolta.

Articolo 36

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata

- 36.1 Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 36.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma non si considerano le prenotazioni personalizzate su richiesta dell'utente con data di ritiro successiva a quella proposta dal gestore.

Titolo VIII INTERVENTI PER DISSERVIZI

Articolo 37

Modalità per la segnalazione di disservizi

- 37.1 La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via *e-mail*, mediante sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico di cui all'Articolo 20.

Articolo 38

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi

- 38.1 Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
- 38.2 Per i disservizi che provocano interruzioni del servizio, si applicano le disposizioni di cui al Titolo IX e al Titolo X del presente RQRIF.

Titolo IX CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Articolo 39

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

- 39.1 Il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.
- 39.2 Il gestore della raccolta e trasporto predispone un *Programma delle attività di raccolta e trasporto*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 40 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 43. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.
- 39.3 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità*, così come rappresentate nella mappatura di cui al precedente comma 39.1, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.
- 39.4 Il Piano di cui al precedente comma 39.3, predisposto dal gestore e approvato dall'Ente territorialmente competente, deve contenere almeno i seguenti elementi:
- a) le modalità di svolgimento dei controlli;

- b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
 - c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).
- 39.5 L'Ente territorialmente competente garantisce altresì il presidio e la terzietà dei controlli partecipando allo svolgimento degli stessi mediante la nomina di un proprio rappresentante.

Articolo 40

Cause e origini delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

- 40.1 Il gestore della raccolta e trasporto classifica le interruzioni - intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2, e non ripristinati entro il tempo di recupero - in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte e alla disponibilità di altre forme di conferimento, secondo la seguente articolazione:
- a) interruzioni rilevanti del servizio di raccolta stradale e di prossimità riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;
 - b) interruzioni limitate del servizio di raccolta stradale e di prossimità riguardanti zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie;
 - c) interruzioni del servizio di raccolta domiciliare che coinvolgono una o più utenze.
- 40.2 Per ogni interruzione il gestore della raccolta e trasporto registra la causa con riferimento a:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
 - b) cause imputabili all'utente, ovvero danni provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
 - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione. Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'Ente territorialmente competente verifica l'effettiva mancanza di responsabilità del gestore della raccolta e trasporto sulla base di quanto previsto dal Contratto di servizio, anche con riferimento all'utilizzo da parte del gestore di tutta la capacità di deposito disponibile.

Articolo 41

Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente

- 41.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
- 41.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione, alle modalità di raccolta, e alla frazione merceologica del rifiuto, ed è pari a:

- a) 12 ore per la raccolta domiciliare;
 - b) per la raccolta stradale e di prossimità:
 - i. 12-24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - ii. 48-72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica, nei restanti mesi dell'anno.
- 41.3 In presenza di una programmazione del servizio di raccolta e trasporto per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Articolo 42

Inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto

- 42.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 41.

Articolo 43

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto

- 43.1 La puntualità del servizio di raccolta e trasporto è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2 e i servizi programmati.
- 43.2 L'indicatore puntualità del servizio di raccolta, relativo a ciascuna gestione e con riferimento a un intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{RT} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{RT_REGi}}{N_{RT_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{RT_REGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato;
 - N_{RT_PROGi} è il numero complessivo di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato.
- 43.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano i servizi di raccolta domiciliare non effettuati puntualmente per cause imputabili agli utenti, quali ad esempio la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario che il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono tenuti a pubblicare sul proprio sito internet ai sensi dell'Articolo 3 del TITR.

Articolo 44

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti

- 44.1 La diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti è data dal rapporto tra i contenitori non sovra-riempiti e il totale dei contenitori verificati nell'ambito delle singole ispezioni previste dal *Piano di controlli periodici sullo stato di*

riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità di cui al comma 39.3.

44.2 L'indicatore diffusione dei contenitori di cui al comma precedente relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno a del periodo regolatorio è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Diff_contenitori_{NSR,a} = \frac{\sum_{i=1}^N \frac{N_CONTENITORI_{NSRi}}{N_CONTENITORI_{ISPi}}}{N}$$

dove:

- $N_CONTENITORI_{NSRi}$ è il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità che risultano non sovra-riempiti nell'ambito dell'ispezione i -esima prevista dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità delle N effettuate nell'anno considerato;
- $N_CONTENITORI_{ISPi}$ è il numero complessivo di contenitori della raccolta stradale e di prossimità verificati nell'ambito dell'ispezione i -esima prevista dal Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità delle N effettuate nell'anno considerato.

Articolo 45

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto

45.1 La durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto di cui al comma 40.1 è il tempo, espresso in ore, intercorrente dall'inizio dell'interruzione di cui all'Articolo 42 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Titolo X CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Articolo 46

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

46.1 Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio*, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui al successivo Articolo 47 e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 50. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

Articolo 47

Cause e origini delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

47.1 Il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade classifica le interruzioni, intese come i servizi non effettuati puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 e non ripristinati entro il tempo di recupero, in base al numero di utenze presumibilmente coinvolte secondo la seguente articolazione:

- a) interruzioni rilevanti del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade riguardanti un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri;

- b) interruzioni limitate del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che interessano zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie o una o più aree mercatali.
- 47.2 Per ogni interruzione il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade registra la causa con riferimento a:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate;
 - b) cause imputabili all'utente, ovvero danni provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
 - c) altre cause, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

Per le interruzioni le cui cause rientrano nelle classi di cui alle lettere a) e b), il gestore documenta la causa dell'interruzione.

Articolo 48

Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente

- 48.1 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 è il tempo entro cui il servizio non effettuato puntualmente deve essere comunque effettuato al fine di non generare un'interruzione del servizio.
- 48.2 Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è differenziato in relazione alla densità abitativa, all'affluenza turistica della gestione e alla frequenza programmata ed è pari a:
- a) 12-24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
 - b) 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.
- 48.3 In presenza di una programmazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Articolo 49

Inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 49.1 L'inizio dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade coincide con il termine del tempo di recupero di cui all'Articolo 48.

Articolo 50

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

- 50.1 La puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pari al rapporto tra i servizi effettuati nel rispetto dei tempi previsti dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 e i servizi programmati.

50.2 L'indicatore puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade relativo a ciascuna gestione e con riferimento all'intervallo mensile, è esplicitato secondo la formulazione che segue:

$$Puntualità_{SL} = \frac{\sum_{i=1}^n \frac{N_{SL_REGi}}{N_{SL_PROGi}}}{n}$$

dove:

- N_{SL_REGi} è il numero di servizi di spazzamento e lavaggio strade regolari, ovvero erogati puntualmente rispetto a quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato;
- N_{SL_PROGi} è il numero complessivo di servizi di spazzamento e lavaggio strade pianificati nell'ambito del *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 nel giorno *i-esimo* degli *n* giorni del mese considerato.

50.3 Ai fini del calcolo dell'indicatore di cui al precedente comma, i servizi effettuati e quelli pianificati sono espressi in chilometri lineari.

Articolo 51

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

51.1 La durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui al comma 47.1 è il tempo, espresso in ore, intercorrente dall'inizio dell'interruzione del servizio di cui all'Articolo 49 al momento in cui il servizio non espletato viene effettivamente svolto.

Titolo XI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Articolo 52

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

52.1 Il gestore della raccolta e trasporto deve:

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, sia da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, per le segnalazioni inerenti a situazioni di pericolo a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto Intervento;
- b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente RQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

52.2 A integrazione degli obblighi di trasparenza previsti dall'Articolo 3 del TITR, il gestore pubblica sul proprio sito internet i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e le casistiche in esso ricomprese.

52.3 In aggiunta alle informazioni generali individuate dall'Articolo 5 del TITR, il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a riportare nel documento di riscossione i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento e le casistiche in esso ricomprese.

52.4 Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività

che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

Articolo 53

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento

- 53.1 Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è il tempo, espresso in ore, intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il pronto intervento.
- 53.2 Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:
- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
 - b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
 - c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.
- 53.3 L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto di affidamento nell'ambito del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 53.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto titolato ad attivare il servizio medesimo.
- 53.4 Per le richieste di intervento di cui al comma 53.2, lettera a), laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione, il tempo di esecuzione della prestazione viene calcolato al netto del tempo per lo svolgimento di tali attività, che non può in ogni caso superare la durata di 5 giorni lavorativi. In tali casi, entro due-quattro (2-4) ore dalla richiesta di intervento, il gestore provvede a mettere in sicurezza l'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

Titolo XII INDICATORI E MODALITÀ PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI DI QUALITÀ IN CASO DI GESTORE NON INTEGRATO DEL SERVIZIO

Articolo 54

Modalità di gestione degli obblighi di qualità in caso di assenza di gestore integrato del servizio

- 54.1 Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con le modalità di cui al successivo comma 54.6 e nei tempi di cui all'Articolo 55 e all'Articolo 56 inoltra:
- a) i reclami e le richieste scritte di informazioni di cui al Titolo III ricevuti dall'utente inerenti ai servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade ai gestori dei relativi servizi;

- b) le richieste di attivazione del servizio, ovvero le richieste di sostituzione delle attrezzature per la raccolta, di cui all'Articolo 9, ricevute dall'utente, al gestore della raccolta e trasporto;
- c) all'utente la risposta motivata scritta di cui all'Articolo 18.
- 54.2 I tempi massimi di trasmissione della risposta motivata ai reclami e alle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 57, per il gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta scritta di informazioni inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti di cui all'Articolo 55 fino all'invio a quest'ultimo della risposta.
- 54.3 I tempi massimi per la consegna delle attrezzature all'utente, di cui all'Articolo 57, decorrono, per il gestore della raccolta e trasporto, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio, ovvero della richiesta di sostituzione delle attrezzature fallate o danneggiate, inviata dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo le modalità di cui all'Articolo 55.
- 54.4 Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti che non riceve la risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade nei tempi previsti dal presente RQRIF, invia all'utente una risposta preliminare contenente gli elementi eventualmente già nella sua disponibilità, precisando di avere provveduto ad inoltrare il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, specificandone la data.
- 54.5 Qualora il gestore riceva reclami o richieste inerenti a servizi non di sua competenza è tenuto a inoltrarli al gestore competente nel rispetto dello standard generale di cui all'Articolo 57 associato all'indicatore riportato al successivo Articolo 55. I tempi massimi di trasmissione della risposta all'utente o di erogazione della prestazione decorrono dalla data di ricevimento del reclamo o della richiesta da parte del gestore competente fino all'invio all'utente della risposta motivata scritta o all'esecuzione della prestazione richiesta.
- 54.6 I gestori sono tenuti a gestire i flussi di comunicazione esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare la rapidità, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati di qualità. I flussi di comunicazione devono essere altresì registrati secondo le modalità precisate nel successivo Titolo XIV.

Articolo 55

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente

- 55.1 Nei casi di cui al comma 54.1, il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio o di sostituzione delle attrezzature per la raccolta fallate o danneggiate, ricevuti dall'utente, è il tempo, espresso in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio, da parte di quest'ultimo, al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade della medesima richiesta.

Articolo 56

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade

56.1 Nei casi di cui al comma 54.1, il tempo per l'inoltro all'utente della risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Titolo XIII LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Articolo 57

Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

57.1 Gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani, calcolati per ogni singola gestione, sono definiti in Tabella 1.

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a. ¹	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque-dieci (5-10) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Nei casi di cui al comma 54.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 55, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Nei casi di cui al comma 54.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, di cui all'Articolo 56, inoltrate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro quaranta-sessanta (40-60) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di documenti di riscossione emessi nel caso di tariffazione puntuale, di cui all'Articolo 32, entro trenta-cinquanta (30-50) giorni solari dal termine del periodo di riferimento	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui al comma 30.3, effettuati entro ottanta-cento (80-100) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 36, entro dieci-quindici (10-15) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 38, con tempo di intervento entro due-cinque (2-5) giorni lavorativi	n.a.	80%-85%	70%-75%	90%-95%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	80%-85%	90%-95%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 44	n.a.	n.a.	80%-85%	90%-95%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 45, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%-90%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 50	n.a.	n.a.	80%-85%	90%-95%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%-90%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 53, in cui il personale incaricato dal	n.a.	70%-75%	80%-85%	90%-95%

gestore arriva sul luogo entro due-quattro (2-4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore				
--	--	--	--	--

- 57.2 Ai fini del rispetto degli standard generali di cui alla Tabella 1, il gestore computa il tempo di risposta motivata alla richiesta di attivazione di cui all'Articolo 8, alle richieste di variazione e di cessazione di cui all'Articolo 12, al reclamo scritto di cui all'Articolo 14, ovvero alla richiesta scritta di informazioni di cui all'Articolo 15 e di rettifica degli importi addebitati di cui all'Articolo 16, a partire dalla data di ricevimento degli stessi ad uno dei recapiti riportati sul sito internet del gestore o nel documento di riscossione ai sensi degli Articoli 3 e 8 del TITR.
- 57.3 Per gli indicatori tempo di attesa per il servizio telefonico di cui all'Articolo 21, puntualità del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 43, e puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 50, lo standard generale si intende rispettato nel semestre considerato se i valori mensili rilevati risultano uguali o migliori dello standard generale in almeno 5 mesi su 6.
- 57.4 Ai fini del rispetto degli standard generali, ad eccezione degli indicatori di cui al precedente comma 57.3 e all'indicatore diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti di cui all'Articolo 44, i livelli effettivi LE_{ig} riferiti alla singola tipologia di prestazione "i", garantita in ciascuna gestione "g", sono calcolati, con approssimazione al primo decimale, mediante la seguente formula:
- $$LE_{ig} = [(PCig)/(PCig + PNCig)]x100$$
- dove:
- il pedice "i" indica la tipologia di prestazione;
 - il pedice "g" indica la gestione;
 - $PCig$ è il numero di prestazioni conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1, relative alla gestione "g";
 - $PNCig$ è il numero di prestazioni non conformi allo standard definito dal rispettivo indicatore nella Tabella 1 per le cause indicate al comma 59.1 relative alla gestione "g".
- 57.5 La violazione dello standard generale di qualità per due anni consecutivi costituisce presupposto per l'apertura di un procedimento sanzionatorio ai sensi dell'Articolo 2, comma 20, lettera c), della legge n. 481/95.

Articolo 58

Computo dei tempi di esecuzione delle prestazioni soggette a livelli di qualità espressi in giorni lavorativi

- 58.1 Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo.

Articolo 59

Cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità

- 59.1 Le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità sono classificate come di seguito:
- a) cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali 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, nonché indisponibilità degli

impianti di trattamento, e situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, quest'ultima con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade;

- b) cause imputabili all'utente, ovvero danni provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;
- c) cause imputabili al gestore, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b).

59.2 Nel caso in cui le cause di mancato rispetto degli standard generali di qualità rientrino nelle classi di cui al precedente comma 59.1, lettere a) e b), il gestore documenta la causa del mancato rispetto.

Titolo XIV OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE

Articolo 60

Registrazione di informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità

- 60.1 Il gestore deve predisporre un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, al fine di registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, pervenute tramite i punti di contatto disponibili con il pubblico ovvero sportelli fisici e *online*, servizio telefonico, pronto intervento, e casella di posta elettronica dedicata.
- 60.2 Il registro di cui al precedente comma 60.1 deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio. I dati devono essere registrati e comunicati annualmente all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente, relativamente a ciascuna gestione di competenza, entro il 31 marzo di ciascun anno, come indicato al successivo comma 62.1.
- 60.3 Per le gestioni ricomprese nello Schema I, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore trasmette all'Autorità e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui all'Appendice I.
- 60.4 Per tutte le prestazioni soggette a livelli generali di qualità di cui alla Tabella 1, il gestore deve registrare:
 - a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui individua la prestazione;
 - c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
 - d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
 - e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
 - f) la tariffa applicata (TARI presuntiva o tariffazione puntuale);
 - g) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
 - h) la causa dell'eventuale mancato rispetto dello standard generale di qualità.
- 60.5 Per ogni richiesta di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 60.4, e per le gestioni ricomprese negli Schemi

- II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di invio della risposta scritta motivata all'utente.
- 60.6 Per le prestazioni di cui all'Articolo 9 in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 60.4, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare la data di consegna delle attrezzature per la raccolta all'utente.
- 60.7 Per ogni reclamo, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 60.4, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore di cui ai commi 2.2, lettera a) e 2.4, deve registrare:
- a) il servizio a cui si riferisce il reclamo, ovvero la richiesta scritta di informazioni (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti);
 - b) la data di invio della risposta scritta motivata;
 - c) il motivo e la data dell'eventuale venir meno dell'obbligo di dar seguito alla richiesta o al reclamo.
- 60.8 Per ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati per la quale si dia luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 60.4, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve registrare la data di accredito della somma non dovuta dall'utente, ovvero di emissione del documento di riscossione nel quale viene compensato l'importo non dovuto.
- 60.9 Per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore è tenuto a registrare:
- a) il numero su base mensile di chiamate ricevute;
 - b) l'esito della chiamata (richiesta di parlare con un operatore andata a buon fine o meno);
 - c) il codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione associata alla chiamata pervenuta al servizio telefonico.
- 60.10 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 60.9, per ogni chiamata telefonica pervenuta al servizio telefonico, solo per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore è tenuto a registrare:
- a) la data e l'istante di inizio della chiamata;
 - b) l'istante di inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
 - c) l'eventuale richiesta di parlare con un operatore.
- 60.11 Per ogni richiesta di ritiro su chiamata, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 60.4, e per le gestioni ricomprese negli Schemi II, III e IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare:
- a) la tipologia di rifiuti oggetto della richiesta (ad esempio, rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci e potature);
 - b) la data in cui viene effettuato il ritiro.
- 60.12 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di raccolta e trasporto - suddiviso per raccolta stradale/di prossimità e raccolta domiciliare:

- a) la data e la fascia oraria pianificata nell'ambito del Programma di cui al comma 39.2;
 - b) la data e l'istante o la fascia oraria di svolgimento del servizio.
- 60.13 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 60.12, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore della raccolta trasporto è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
- 60.14 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare, su base giornaliera, per ogni servizio di spazzamento e lavaggio delle strade:
- a) data e la fascia oraria pianificata nel Programma di cui al comma 46.1;
 - b) la data e l'istante o la fascia oraria di svolgimento del servizio.
- 60.15 In aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 60.14, solo per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare anche il Comune (codice ISTAT) e la strada/via oggetto del servizio programmato ed effettuato.
- 60.16 Per le gestioni ricomprese negli Schemi III e IV, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare, per ciascuna ispezione prevista nel *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui al comma 39.3:
- a) la data di inizio e fine del controllo;
 - b) il Comune (codice ISTAT), il codice identificativo delle aree di raccolta oggetto di ispezione, come individuate nella mappatura di cui al comma 39.1, specificandone il livello di rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio, basso);
 - c) il numero complessivo di contenitori effettivamente controllati nell'ambito dell'ispezione;
 - d) il numero di contenitori non sovra-riempiti e sovra-riempiti complessivamente rilevati;
- 60.17 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a registrare, per ciascuna interruzione:
- a) la data, ora e minuto di inizio dell'interruzione;
 - b) la classificazione dell'interruzione, ai sensi del comma 40.1;
 - c) la causa dell'interruzione di cui al comma 40.2;
 - d) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;
 - e) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, singole strade o singole porzioni di essi);
 - f) la data, ora e minuto di effettiva effettuazione del servizio.
- 60.18 Per le gestioni ricomprese nello Schema IV, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a registrare per ciascuna interruzione:
- a) la data, ora e minuto di inizio dell'interruzione;
 - b) la classificazione dell'interruzione ai sensi del comma 47.1;
 - c) la causa dell'interruzione di cui al comma 47.2;
 - g) il Codice ISTAT del Comune in cui si è verificata l'interruzione;

- h) l'area interessata dall'interruzione (intesa come quartieri, aree mercatali, singole strade o singole porzioni di essi);
 - i) la data, ora e minuto di effettuazione del servizio.
- 60.19 Per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 60.4, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve registrare, per ciascuna segnalazione di disservizio la data di risoluzione del medesimo.
- 60.20 Per le gestioni ricomprese negli Schema II, III, e IV, in aggiunta alle informazioni richieste al precedente comma 60.4, il gestore della raccolta e trasporto deve registrare per ogni chiamata telefonica di pronto intervento pervenuta al numero verde di cui al comma 52.1, lettera a):
- a) data, ora e minuto della chiamata ricevuta;
 - b) classificazione della richiesta di pronto intervento ai sensi del comma 53.2;
 - c) nominativo e numero telefonico del chiamante;
 - d) Codice ISTAT del Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
 - e) data, ora e minuto di arrivo sul luogo di chiamata.
- 60.21 Nei casi di servizio di gestione dei rifiuti urbani non integrato di cui al Titolo XII, ciascun gestore coinvolto deve registrare:
- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
 - b) il codice con cui individua la prestazione;
 - c) i dati identificativi del richiedente, quali: nome, cognome e codice utente;
 - d) dati identificativi dell'utenza: codice utenza;
 - d) la tipologia di utenza, distinguendo tra utenza domestica e non domestica.
- 60.22 Nei casi di cui al precedente comma 60.21, il gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve inoltre registrare la data di ricevimento della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni da parte del gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.
- 60.23 Con riferimento ai casi di cui al comma 60.21, il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, deve altresì registrare:
- a) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio o di sostituzione delle attrezzature per la raccolta fallate o danneggiate, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
 - b) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni.
- 60.24 Nei casi di cui al comma 54.5, in aggiunta alle informazioni di cui al comma 60.21, il gestore che riceve un reclamo o una richiesta inerente ad attività non di sua competenza deve registrare la data di invio del reclamo o della richiesta di prestazione al gestore interessato che è tenuto invece a registrarne la data di ricevimento.

Articolo 61

Verificabilità delle informazioni e dei dati registrati

- 61.1 Al fine di consentire l'effettuazione dei controlli per accertare la veridicità delle informazioni e dei dati comunicati di cui al successivo Articolo 62 e assicurare il rispetto delle disposizioni di cui al presente RQRIF, il gestore deve:
- a) aggiornare il registro di cui all'Articolo 60 con le informazioni e i dati richiesti;
 - b) assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati mediante un adeguato sistema di collegamento, anche informatico, tra i diversi archivi e per mezzo di ogni altra documentazione ritenuta necessaria;
 - c) conservare in modo ordinato ed accessibile tutta la documentazione necessaria per assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati, per un periodo non inferiore a tre anni solari successivi a quello della registrazione.
- 61.2 Ogni anno l'Autorità può richiedere a un campione di gestori di fornire un estratto informatico del registro di cui all'Articolo 60.

Articolo 62

Comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, pubblicazione delle informazioni e dei dati forniti

- 62.1 Entro il 31 marzo di ogni anno, il gestore è tenuto a comunicare all'Autorità e all'Ente territorialmente competente il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente, suddivise per tipologia (domestica e non domestica), nonché le informazioni e i dati di cui ai successivi commi del presente articolo relativi all'anno precedente.
- 62.2 In relazione alle prestazioni soggette a livelli generali di qualità eseguite nell'anno precedente a quello di comunicazione all'Autorità e all'Ente territorialmente competente, il gestore è tenuto a comunicare per ogni prestazione:
- a) il numero totale delle richieste di prestazioni;
 - b) il numero totale delle richieste di prestazioni per le quali il gestore non abbia rispettato il livello generale di qualità definito nel presente RQRIF, suddividendo le richieste medesime in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di esecuzione delle prestazioni calcolato sulla base dei tempi effettivi di esecuzione sia delle prestazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale definito nel presente RQRIF, sia delle prestazioni per le quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.3 In relazione alle richieste di attivazione del servizio pervenute nell'anno precedente, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a comunicare il numero di richieste, suddividendole ulteriormente per:
- a) richieste ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) richieste ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di erogazione della prestazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei

casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).

- 62.4 Per i casi di cui all'Articolo 9, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare:
- a) le richieste ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) richieste ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di erogazione della prestazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.5 In relazione alle richieste di variazione e di cessazione del servizio pervenute nell'anno precedente, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a comunicare il numero di richieste, suddividendole ulteriormente per:
- a) richieste di variazione e di cessazione ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) richieste di variazione e di cessazione ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di erogazione della prestazione, calcolato sulla base dei tempi effettivi sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.6 In relazione al servizio telefonico, per le gestioni che ricadono negli Schemi II, III, e IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente i seguenti dati:
- a) il numero di chiamate telefoniche che hanno richiesto di parlare con un operatore e il numero di quelle alle quali è stata data risposta;
- 62.7 In aggiunta alle informazioni di cui al comma 62.6, per le gestioni che ricadono nello Schema IV, il gestore è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno precedente il tempo medio di attesa per il servizio telefonico.
- 62.8 In relazione alle richieste e ai reclami scritti pervenuti nell'anno precedente, il gestore di cui ai commi 2.2, lettera a), e 2.4 è tenuto a comunicare, per ogni mese dell'anno, il numero dei reclami, delle richieste di informazioni e delle richieste di rettifica degli importi addebitati ricevuti suddividendo ulteriormente le singole tipologie di richiesta - reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni, richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati - per:
- a) reclami o richieste ai quali non sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento;
 - b) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - c) reclami o richieste ai quali sia stata inviata risposta motivata nell'arco dell'anno di riferimento e per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;

- d) il tempo effettivo medio di risposta, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risposta sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.9 In relazione alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati che abbiano dato luogo a un credito a favore dell'utente, in aggiunta alle informazioni di cui al precedente comma 62.8, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti deve comunicare, specificando la tariffa applicata (TARI presuntiva o tariffazione puntuale):
- a) i rimborsi a favore dell'utente - indicando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) i rimborsi a favore dell'utente - specificando la modalità utilizzata (rimessa diretta o documento di riscossione) - per i quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di rimborso, calcolato sulla base dei tempi effettivi di rimborso sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.10 In relazione alle richieste di ritiro dei rifiuti su chiamata pervenute nell'anno precedente, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare il numero di richieste suddividendo ulteriormente per:
- a) richieste ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) richieste ricevute nell'arco dell'anno di riferimento per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, suddividendo in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di ritiro dei rifiuti, calcolato sulla base dei tempi effettivi di ritiro sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.11 In relazione ai disservizi, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:
- a) il numero mensile di segnalazioni per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
 - b) il numero di segnalazioni per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, indicando le cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - c) il tempo effettivo medio di risoluzione dei disservizi, calcolato sulla base dei tempi effettivi di risoluzione sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.12 In relazione alla puntualità del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare per ogni mese dell'anno:
- a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma;

- b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra il numero di servizi di raccolta e trasporto non effettuati secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui al comma 39.2, suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1, e il numero di servizi di raccolta e trasporto pianificati nell'ambito del medesimo Programma.
- 62.13 In relazione al livello di riempimento dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a comunicare:
- a) il numero di controlli effettuati, sulla base di quanto previsto nel *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui al comma 39.3;
 - b) il numero di aree di raccolta stradale e di prossimità oggetto di controllo rispetto al totale delle aree di raccolta rappresentate nella mappatura di cui al comma 39.1;
 - c) il valore medio del rapporto tra il numero di contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti e il totale dei contenitori oggetto di ispezione.
- 62.14 In relazione alle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:
- a) il numero mensile di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 40.1 e alle cause di cui al comma 40.2;
 - b) il numero mensile di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 40.1 e alle cause di cui al comma 40.2, lettera c), per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse;
 - c) il numero mensile di interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 40.1 e alle cause di cui al comma 40.2, lettera c), per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
 - d) la durata media delle interruzioni per le cause di cui al comma 40.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui al comma 59.1, lettera c).
- 62.15 In relazione alla puntualità del servizio spazzamento e lavaggio delle strade, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione, per ogni mese dell'anno, il gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade è tenuto a comunicare:
- a) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma;
 - b) il valore medio del rapporto, calcolato su base giornaliera, tra i servizi di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuati (espressi in chilometri) secondo quanto previsto dal *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* di cui al comma 46.1 suddividendoli in base alle cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1, e i servizi pianificati (espressi in chilometri) nell'ambito del medesimo Programma.

62.16 In relazione alle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, con riferimento all'anno precedente alla comunicazione il gestore dello spazzamento e lavaggio deve comunicare:

- a) il numero mensile di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 47.1 e alle cause di cui al comma 47.2;
- b) il numero mensile di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 47.1 e alle cause di cui al comma 47.2, lettera c), per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse,
- c) il numero mensile di interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 47.1 e alle cause di cui al comma 47.2, lettera c), per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità sulla durata delle stesse, indicando le cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
- d) la durata effettiva delle interruzioni per le cause di cui al comma 47.2, lettera c), tenuto conto sia dei casi in cui sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui al comma 59.1, lettera c).

62.17 In relazione alle chiamate telefoniche per pronto intervento pervenute nell'anno di precedente alla comunicazione, il gestore deve comunicare:

- a) il numero mensile di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 53.2, per le quali sia stato rispettato il livello generale di qualità;
- b) il numero mensile di chiamate per pronto intervento, suddivise in relazione alla classificazione di cui al comma 53.2, per le quali non sia stato rispettato il livello generale di qualità, indicando le cause di mancato rispetto di cui al comma 59.1;
- c) il tempo effettivo medio di arrivo sul luogo delle chiamate per pronto intervento, suddivise secondo la classificazione di cui al comma 53.2, calcolato sulla base dei tempi effettivi di intervento sia dei casi per i quali sia stato rispettato il livello generale di qualità, sia dei casi per i quali tale livello non sia stato rispettato per le cause imputabili al gestore, di cui al comma 59.1, lettera c).

62.18 L'Autorità e l'Ente territorialmente competente possono utilizzare le informazioni ed i dati di cui ai commi precedenti ai seguenti fini:

- a) controlli, anche a campione, per accertare la veridicità di tali informazioni e dati e assicurare il rispetto delle disposizioni contenute nel presente RQRIF;
- b) pubblicazione, anche comparativa, delle informazioni e dei dati medesimi, nonché del posizionamento delle gestioni nell'ambito della matrice degli schemi regolatori di cui all'Articolo 3.

62.19 Il gestore che garantisce standard migliorativi ai sensi del comma 3.2 è tenuto altresì a comunicare i valori complessivi relativi alle prestazioni eseguite entro e oltre lo standard, con relative cause di mancato rispetto di cui all'Articolo 59, come riclassificati secondo i livelli minimi previsti dall'Articolo 57.

Articolo 63

Informazioni all'utente

- 63.1 In aggiunta a quanto previsto all'articolo 3 del TITR, il gestore deve pubblicare sul proprio sito internet il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, nonché, entro il 30 giugno di ciascun anno e con riferimento all'anno precedente, gli standard generali di qualità di sua competenza ai sensi del presente RQRIF e il grado di rispetto di tali standard.

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6, all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione e cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione del comma 30.3)	SI	SI	SI	SI
Periodicità di riscossione in regime di tariffazione puntuale di cui all'Articolo 31 e all'Articolo 33	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 34 e all'Articolo 35	SI	SI	SI	SI

² Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

Obblighi in materia di disservizi di cui all'Articolo 37	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui al comma 39.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui al comma 39.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui ai commi 39.3 e 39.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui al comma 46.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 47	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 52	SI	SI	SI	SI