

## Sommario

1	LA CARTA DELLA QUALITÀ .....	2
2	SOGGETTI DI RIFERIMENTO.....	2
3	SCHEMA REGOLATORIO .....	3
4	EROGAZIONE DEL SERVIZIO .....	4
4.1	Gestione tariffe e rapporto con gli utenti.....	4
4.1.1	Avvio del rapporto.....	4
4.1.2	Accessibilità al servizio .....	4
4.2	Gestione raccolta e trasporto dei rifiuti .....	7
4.2.1	Servizi di ritiro su chiamata.....	7
4.2.2	Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare .....	8
4.2.3	Continuità e regolarità.....	8
4.2.4	Pronto intervento .....	8
4.3	Gestione spazzamento stradale .....	9
4.3.1	Interventi per disservizi .....	9
4.3.2	Continuità e regolarità del servizio .....	9
4.4	Tempi massimi di esecuzione delle attività .....	9
5	TUTELA .....	11
5.1	Violazioni alla Carta della qualità.....	11
5.2	Autorità di regolazione .....	11
5.3	Dati personali degli utenti .....	11
6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI .....	11
7	VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ .....	11
8	APPENDICE – OBBLIGHI E STANDARD DI SERVIZIO DELLO SCHEMA REGOLATORIO I DI CUI AL TQRIF .....	12

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA
00	01.01.2023	Prima emissione del documento

## 1 LA CARTA DELLA QUALITÀ

Il presente documento costituisce una dichiarazione degli impegni che ciascun Gestore del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani, ovvero delle singole attività che lo compongono, operante nel territorio della Comunità dell'Alta Valsugana e Bersntol assume nei confronti dei propri utenti, fissandone i criteri per l'erogazione, gli standard di qualità, nonché gli aspetti relativi alla tutela degli utenti.

La Carta della qualità recepisce le disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in materia di qualità del servizio introdotte con Delibera 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif e relativo Allegato A ("Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani – TQRIF").

## 2 SOGGETTI DI RIFERIMENTO

I soggetti di riferimento del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani (per brevità, **Servizio**) nel territorio della Comunità dell'Alta Valsugana e Bersntol sono:

- **Comune di Pergine Valsugana:** è l'Ente Territorialmente Competente<sup>1</sup> (per brevità, **ETC**);
- **Gestori:** sono i soggetti che erogano il Servizio, come indicati nella Tabella 1 seguente, in relazione a ciascuna delle attività ivi riportate.

ATTIVITÀ	GESTORE	TERRITORI COMUNALI
Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	AmAmbiente S.p.A.	Altopiano della Vigolana, Baselga di Pinè, Bedollo, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Civezzano, Fierozzo/Viarotz, Fornace, Frassilongo/Garait, Levico Terme, Palù del Fersina/Palai en Bersntol, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna, Vignola Falesina
Raccolta e trasporto dei rifiuti	AmAmbiente S.p.A.	Altopiano della Vigolana, Baselga di Pinè, Bedollo, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Civezzano, Fierozzo/Viarotz, Fornace, Frassilongo/Garait, Levico Terme, Palù del Fersina/Palai en Bersntol, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna, Vignola Falesina
Spazzamento stradale: manuale	AmAmbiente S.p.A.	Bedollo, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Civezzano, Fierozzo/Viarotz, Fornace, Frassilongo/Garait, Palù del Fersina/Palai en Bersntol, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna, Vignola Falesina
	Comune di Altopiano della Vigolana	Altopiano della Vigolana
	Comune di Baselga di Pinè	Baselga di Pinè
	Comune di Levico Terme	Levico Terme
Spazzamento stradale: meccanico	AmAmbiente S.p.A.	Altopiano della Vigolana, Baselga di Pinè, Bedollo, Calceranica al Lago, Caldonazzo, Civezzano, Fierozzo/Viarotz, Fornace, Frassilongo/Garait, Palù del Fersina/Palai en Bersntol, Pergine Valsugana, Sant'Orsola Terme, Tenna, Vignola Falesina
	Comune di Levico Terme	Levico Terme

Tabella 1 – Gestori del Servizio

<sup>1</sup> Secondo la definizione riportata nel TQRIF, è "l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente."

### 3 SCHEMA REGOLATORIO

A livello nazionale, mediante il TQRIF, ARERA ha individuato quattro diversi “Schemi regolatori” che ciascun Gestore del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani (o parte di essi) deve rispettare.

Gli Schemi regolatori includono:

- obblighi di servizio, che riguardano le procedure e le modalità di erogazione dei servizi;
- indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica, che costituiscono una rappresentazione del livello prestazionale raggiunto dal servizio, supportata da misurazioni e dati numerici (ad esempio, il tempo medio di attesa per il servizio telefonico o il tempo medio impiegato per svolgere il ritiro di rifiuti su chiamata).

Con Delibera n. 2021.03.13 di data 14 dicembre 2021, il Comune di Pergine Valsugana, esercitando il suo ruolo di ETC, ha determinato il posizionamento dei Gestori individuati nella Tabella 1 sopraindicata nello Schema regolatorio n. I di cui al TQRIF (cfr. Tabella 2 seguente).

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

*Tabella 2 – Schemi regolatori previsti dal “TQRIF” per il periodo 2022-2025*

Il dettaglio degli obblighi regolatori cui sono soggetti i Gestori è riportato alla sezione 8 del presente documento.

## 4 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Questa sezione illustra le modalità di erogazione del Servizio, facendo riferimento ai contenuti della Tabella 1, del TQRIF e degli ulteriori requisiti e disposizioni cogenti applicabili.

### 4.1 Gestione tariffe e rapporto con gli utenti

#### 4.1.1 Avvio del rapporto

##### 4.1.1.1 Attivazione del servizio

Per l'attivazione del servizio, l'utente deve fare richiesta ad AmAmbiente utilizzando l'apposita modulistica, disponibile sul sito internet aziendale, oppure avvalendosi degli sportelli fisici o di quello *online*.

La richiesta va presentata entro sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.

AmAmbiente risponde a ciascuna richiesta ricevuta assegnando all'intestatario (persona fisica o giuridica) un codice "utente", distinto dal codice "utenza" che identifica il luogo di produzione dei rifiuti, e definendo la data di avvio del servizio nonché di applicazione della Tariffa Rifiuti (TARI).

##### 4.1.1.2 Variazione o cessazione del servizio

Per comunicare ad AmAmbiente la necessità di variazione (ad es. modifiche anagrafiche e di superficie utenze, variazione utenza per cambio indirizzo) o di cessazione del servizio, l'utente deve inviare richiesta entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione tramite l'apposita modulistica, disponibile sul sito internet aziendale, oppure avvalendosi degli sportelli fisici o di quello *online*.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei novanta (90) giorni di cui al periodo precedente, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

AmAmbiente fornisce riscontro a ciascuna richiesta ricevuta indicando la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

#### 4.1.2 Accessibilità al servizio

##### 4.1.2.1 Sportelli fisici

Presso la sede di Viale Venezia 2/E a Pergine Valsugana, AmAmbiente dispone di sportelli fisici aperti al pubblico per l'attivazione del servizio, la consegna attrezzature, o lo svolgimento di altre operazioni d'utenza.

L'accesso agli sportelli va fatto su appuntamento, nei seguenti orari:

- da lunedì a venerdì: 08:00 – 12:00
- lunedì: 13:30 – 15:30

È possibile prenotare un appuntamento tramite procedura *online* sul sito internet aziendale oppure al telefono (contatto 0461 1611099).

##### 4.1.2.2 Sportello online

AmAmbiente mette a disposizione dei propri utenti uno sportello *online*, raggiungibile a partire dal sito internet aziendale.

Accedendo a tale piattaforma, previa registrazione, l'utente può, a titolo esemplificativo e non esaustivo: richiedere assistenza, consultare lo stato delle proprie utenze, dei conferimenti effettuati e dei pagamenti, visionare i documenti di riscossione.

#### 4.1.2.3 Corrispondenza

Qualsiasi pratica può essere svolta via posta tradizionale o elettronica, allegando la documentazione del caso.

I contatti di AmAmbiente in tal senso sono quelli indicati nella Tabella 3.

#### 4.1.2.4 Contatto telefonico

Contattando il numero **0461 1611099** è possibile:

- fissare un appuntamento;
- segnalare disservizi;
- prenotare il servizio di ritiro su chiamata di cui al successivo paragrafo 4.2.1;
- richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al paragrafo 4.2.2;
- richiedere informazioni / supporto, in particolare in riferimento a:
  - frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento per le zone di interesse;
  - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili e calendario dei ritiri istituito da AmAmbiente;
  - descrizione delle corrette modalità di conferimento;
  - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
  - agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio;
  - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

Ad eccezione delle prenotazioni di appuntamenti, che vanno sempre effettuate chiamando il 0461 1611099, le segnalazioni e richieste dell'elenco sopraindicato possono essere avanzate contattando il seguente numero verde gratuito, operativo negli orari d'ufficio:



#### 4.1.2.5 Forme, modalità e termini di pagamento

Le fatture emesse da AmAmbiente devono essere pagate secondo le tempistiche e le indicazioni riportate sulle fatture stesse.

Di norma, il termine di scadenza per il pagamento è fissato in un tempo non inferiore a venti (20) giorni solari, decorrenti dalla data di emissione della fattura, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento, sono previste varie forme, tra le quali il servizio "pagoPA" o l'addebito permanente in conto corrente bancario o postale, quest'ultimo sempre senza l'applicazione di commissioni.

#### 4.1.2.6 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

AmAmbiente può concedere la rateizzazione dei pagamenti:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas;
- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Per poter accedere alla rateizzazione dei pagamenti, l'utente interessato in possesso dei requisiti sopra indicati si può rivolgere agli sportelli fisici aziendali.

La richiesta è subordinata a verifica da parte di AmAmbiente, con predisposizione del relativo piano di rateizzazione in caso di esito positivo, e prevede la sottoscrizione di apposito modulo, riportante le condizioni applicate.

#### 4.1.2.7 Facilitazioni per utenti particolari

Gli uffici di AmAmbiente sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici.

In caso di necessità, il personale di AmAmbiente può recarsi direttamente presso l'utente per compiere tutte le operazioni finalizzate all'ottenimento dei servizi richiesti, previo appuntamento concordato con lo stesso.

#### 4.1.2.8 Appuntamenti con l'utente

Gli appuntamenti per sopralluoghi, verifiche o esecuzione degli interventi che necessitano della presenza dell'utente sono richiesti nell'ottica di poter rispettare i contenuti della presente Carta della qualità, a meno di particolari esigenze manifestate dall'utente.

AmAmbiente si impegna a porre la massima attenzione al rispetto dell'orario concordato.

#### 4.1.2.9 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

L'utente può inviare ad AmAmbiente ciascuna comunicazione scritta relativa a reclami, richieste di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando la specifica modulistica messa a disposizione da AmAmbiente. In alternativa, può utilizzare modalità differenti (es.: email con testo libero), purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di cui al comma 17.1 del TQRIF (già inclusi nel modulo predisposto da AmAmbiente).

AmAmbiente, nell'assicurare una risposta scritta di ritorno all'utente, adotta criteri prudenziali nella classificazione di ciascuna segnalazione scritta ricevuta, 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.

Fornisce quindi, nella risposta a ciascuna tipologia di comunicazione scritta ricevuta, il riferimento alla richiesta di origine e l'identificazione del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

In aggiunta a quanto riportato sopra, nella risposta a ciascun reclamo scritto, AmAmbiente include le seguenti informazioni:

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

Per quanto riguarda le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, la risposta fornita da AmAmbiente contiene:

- l'esito della verifica;

- 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;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Nel caso in cui riceva reclami o richieste scritte di informazioni relativi a servizi erogati da altri soggetti, tra quelli elencati nella Tabella 1, AmAmbiente provvede ad inoltrare il reclamo ovvero la richiesta al Gestore di competenza.

#### 4.1.2.10 Fatturazione

Periodicità di fatturazione, modalità di rilevazione dei servizi prestati, svolgimento del procedimento di fatturazione costituiscono capitoli delle condizioni di fornitura dei diversi servizi.

Di norma, la fatturazione avviene secondo le seguenti periodicità:

- fatture TARI: 2 volte l'anno, con cadenza semestrale, indicativamente, nei mesi di gennaio e luglio;
- fatture per prestazioni su richiesta: entro il mese successivo a quello di erogazione del servizio.

#### 4.1.2.11 Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di fatturazione si evidenzino errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso l'utenza.

Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente (cfr. modalità di segnalazione al paragrafo 4.1.2.9), AmAmbiente si impegna ad effettuare la rettifica attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nella prima fattura utile;
- b) nel caso in cui dalla differenza risultino ulteriori importi a favore dell'utente:
  - i. se inferiori a cinquanta (50) euro, accredito nella fattura successiva e comunque non oltre 150 giorni dalla data di rettifica;
  - ii. se superiori a cinquanta (50) euro, rimessa diretta.

## 4.2 Gestione raccolta e trasporto dei rifiuti

### 4.2.1 Servizi di ritiro su chiamata

AmAmbiente effettua servizi di ritiro di rifiuti su richiesta, con riconoscimento al Gestore, da parte dell'utente, della copertura dei costi del servizio.

Ciascuna prestazione può essere richiesta in una delle seguenti modalità tra loro alternative:

- a) inoltrando agli uffici aziendali l'apposita modulistica, opportunamente compilata;
- b) inviando ad AmAmbiente un'email che contenga almeno i dati minimi richiesti all'art. 30.1 del TQRIF, che di seguito si riepilogano:
  - i dati identificativi dell'utente interessato:
    - 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;
    - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
  - i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro;
- c) rivolgendosi ai contatti telefonici di cui al paragrafo 4.1.2.4.

Verrà successivamente richiesto all'utente di compilare la conferma di accettazione dell'offerta ovvero di controfirmare sul posto il rapportino di avvenuto ritiro dei rifiuti.

#### *4.2.2 Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare*

L'utente che riscontri un disservizio<sup>2</sup> inerente alla raccolta e trasporto può fare segnalazione ad AmAmbiente tramite i canali messi a disposizione dall'azienda.

La stessa modalità vale per la presentazione di eventuali richieste di riparazione<sup>3</sup> delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

AmAmbiente pianifica gli interventi e gli eventuali sopralluoghi preliminari, necessari per le valutazioni del caso, concordando le date con l'utente.

#### *4.2.3 Continuità e regolarità*

Al fine di garantire la regolarità del servizio di raccolta e trasporto, AmAmbiente predispone e conserva una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità presenti nel territorio servito, periodicamente aggiornata, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Nell'ambito dell'organizzazione delle attività di raccolta e trasporto, AmAmbiente provvede inoltre ad elaborare uno specifico programma che assicuri il rispetto della pianificazione comunicata agli utenti di ciascun servizio, anche tramite i calendari pubblicati sul sito internet aziendale.

A partire dalla programmazione, è possibile evincere, per ciascuna strada/via del territorio servito e su base giornaliera, la data e la fascia oraria previste per lo svolgimento dell'attività di raccolta e trasporto e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

#### *4.2.4 Pronto intervento*

Per le situazioni di reale pericolo per la sicurezza delle persone e della viabilità stradale, è sempre possibile contattare il **numero unico di emergenza**.



<sup>2</sup> Ai sensi del TQRIF, il disservizio è "il non corretto svolgimento del servizio che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose."

<sup>3</sup> AmAmbiente si riserva di valutare l'opportunità di riparare o di sostituire integralmente le attrezzature.



### 4.3 Gestione spazzamento stradale

#### 4.3.1 Interventi per disservizi

L'utente che riscontri un disservizio<sup>2</sup> inerente all'attività di spazzamento può fare segnalazione al Gestore tramite i canali messi a disposizione dallo stesso (cfr. Tabella 3).

Il Gestore, di seguito, pianifica gli interventi risolutivi del caso.

GESTORE	POSTA TRADIZIONALE	EMAIL	SPORTELLO FISICO / ONLINE	TELEFONO
AmAmbiente	Viale Venezia, 2/E 38057 – Pergine Valsugana (TN)	segreteria@amambiente.it	Entrambi	800532289
Comune di Altopiano della Vigolana	Piazza del Popolo, 9 38049 – Altopiano della Vigolana (TN)	segreteria@comune.vigolana.tn.it	Non previsti	0461 848812
Comune di Baselga di Pinè	Via Cesare Battisti, 22 38042 – Baselga di Pinè (TN)	comune@comune.baselgadipine.tn.it	Non previsti	0461 557024
Comune di Levico Terme	Via Marconi, 6 38056 – Levico Terme (TN)	protocollo@comune.levico-terme.tn.it	Non previsti	0461 710211

*Tabella 3 – Contatti dei Gestori del servizio di spazzamento*

#### 4.3.2 Continuità e regolarità del servizio

Ciascun Gestore provvede ad elaborare specifici programmi relativi all'erogazione dei servizi di spazzamento stradale manuale e meccanico.

Consultando tali programmi, è possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale interessate, la data e la fascia oraria previste per lo svolgimento delle attività.

### 4.4 Tempi massimi di esecuzione delle attività

ATTIVITÀ	UNITÀ DI MISURA	TEMPO MASSIMO
Risposte alle richieste di attivazione del servizio	Giorni lavorativi	30
Consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta (senza sopralluogo)	Giorni lavorativi	5
Consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta (con sopralluogo)	Giorni lavorativi	10
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	Giorni lavorativi	30
Risposte a reclami scritti	Giorni lavorativi	30
Risposte a richieste scritte di informazioni	Giorni lavorativi	30
Inoltro di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	Giorni lavorativi	5
Risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente	Giorni lavorativi	5
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Giorni lavorativi	60
Rettifiche degli importi non dovuti	Giorni lavorativi	120
Ritiro di rifiuti su chiamata	Giorni lavorativi	15

ATTIVITÀ	UNITÀ DI MISURA	TEMPO MASSIMO
Segnalazioni per disservizi (senza sopralluogo)	Giorni lavorativi	5
Segnalazioni per disservizi (con sopralluogo)	Giorni lavorativi	10
Richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo)	Giorni lavorativi	10
Richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (con sopralluogo)	Giorni lavorativi	15
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Ore	24
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Ore	24

*Tabella 4 – Riepilogo tempi massimi di esecuzione delle attività*

## **5 TUTELA**

### **5.1 Violazioni alla Carta della qualità**

Qualsiasi violazione ai principi enunciati nella presente Carta della qualità può essere denunciata ad AmAmbiente in forma scritta, nelle modalità di cui al paragrafo 4.1.2.9 precedente.

### **5.2 Autorità di regolazione**

Nell'ambito del settore rifiuti, AmAmbiente è soggetta al controllo dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

La presente Carta della qualità sarà tempestivamente aggiornata in base alle eventuali disposizioni in materia che l'Autorità dovesse emanare.

### **5.3 Dati personali degli utenti**

AmAmbiente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, mette a conoscenza i propri utenti circa le modalità e le finalità dell'utilizzo di dati personali.

La relativa informativa è disponibile sul sito internet aziendale.

## **6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

AmAmbiente valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

AmAmbiente si impegna a rispettare i principi e gli standard riportati nella Carta della qualità, nell'ottica di perseguire la soddisfazione dei propri utenti, presenti e futuri.

## **7 VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ**

La presente Carta della qualità è sottoposta a controllo periodico da parte dell'ETC e dei Gestori coinvolti ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure applicabili o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo in continua evoluzione.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta della qualità e, di conseguenza, l'informazione agli utenti interessati. Nel riquadro "Storia delle revisioni" del presente documento è indicato l'elenco di tutte le versioni emesse, ordinate secondo un indice di revisione progressivo, con sintesi delle modifiche di volta in volta introdotte. Il documento in corso di validità è quello all'ultima versione.

## 8 APPENDICE – OBBLIGHI E STANDARD DI SERVIZIO DELLO SCHEMA REGOLATORIO I DI CUI AL TQRIF

OBBLIGO DI SERVIZIO (in riferimento agli articoli del TQRIF)
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
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
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

*Tabella 5 – Obblighi di servizio per Schema regolatorio I*

STANDARD DI QUALITÀ GENERALE (in riferimento agli articoli del TQRIF)	SCHEMA REGOLATORIO I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, 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 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui all'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.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

*Tabella 6 – Standard di qualità per Schema regolatorio I*