

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

PREMESSA.....	4
RIFERIMENTI NORMATIVI, REGOLATORI E REGOLAMENTARI	4
VALIDITA'	5
POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO.....	6
IL GESTORE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI: CONTARINA SPA	6
CERTIFICAZIONI DI QUALITA'	7
PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	8
PUNTI DI CONTATTO	9
RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	12
CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE.....	13
RICHIESTE DI ATTIVAZIONE SERVIZIO ECOEVENTI	14
RICHIESTE DI VARIAZIONE DEL SERVIZIO	14
RICHIESTE DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO	16
RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE	17
RECLAMI SCRITTI	18
RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	19
MODALITA' DI RIMBORSO IN CASO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI	20
SEGNALAZIONI DISSERVIZI.....	20
RICHIESTE DI RIPARAZIONE O DI SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DANNEGGIATE O SMARRITE O RUBATE	21
PRENOTAZIONE SERVIZIO DI RACCOLTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE CON SERVIZIO A PESATURA	22
RICHIESTE DI RITIRO A DOMICILIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI	22
FATTURAZIONE ORDINARIA DEL SERVIZIO.....	23
MODALITA' DI PAGAMENTO.....	23
INTERESSI E SPESE PER I PAGAMENTI EFFETTUATI OLTRE LA SCADENZA	25
LA DILAZIONE DEI PAGAMENTI AL DI FUORI DEI CASI DELL'ART. 27 TQRIF	25
LA DILAZIONE DEI PAGAMENTI PER I CASI PREVISTI DALL'ART. 27 TQRIF.....	26
PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO	27
SERVIZI DI RACCOLTA NON EFFETTUATI PUNTUALMENTE E INTERRUZIONI DI SERVIZIO.....	28

SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO	28
PROGRAMMA DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE.....	29
SERVIZI DI SPAZZAMENTO NON EFFETTUATI PUNTUALMENTE E INTERRUZIONI DI SERVIZIO.....	29
SERVIZI DI NETTURBINO DI QUARTIERE E SERVIZIO DI MANTENIMENTO E DECORO CENTRI STORICI	30
PROCEDURE CONCILIATIVE	32
CONTENZIOSO	32
OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI	33
STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI	38

PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il gestore del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani si impegna ad assicurare ai propri cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta della qualità è anche uno strumento di comunicazione finalizzato a implementare una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo e certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo allo stesso tempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

La Carta della qualità individua, in conformità alle previsioni della disciplina regolatoria (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani), regolamentare (Regolamento di bacino per la gestione dei rifiuti urbani e Regolamento di bacino per l'applicazione della tariffa corrispettiva per la gestione dei rifiuti urbani) e contrattuale in essere nel bacino territoriale servito da Contarina SpA:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nello svolgimento del servizio affidato;
- il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- gli obblighi di servizio;
- gli indicatori e i relativi standard di qualità contrattuale e tecnica prevista da ARERA, nonché degli eventuali standard ulteriori o migliorativi stabiliti a livello locale (per disposizione contrattuale o regolamentare);
- le modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie.

RIFERIMENTI NORMATIVI, REGOLATORI E REGOLAMENTARI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Articolo 11 Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 recante "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";
- Articolo 2, comma 461 della Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";
- Art. 25 del Decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 recante "Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica)
- Articolo 1, comma 527 della Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" che ha assegnato all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";
- Deliberazione ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif (TITR) in materia di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani;

- Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Regolamento di bacino per il servizio di gestione dei rifiuti (deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di bacino n. 2 del 19/04/2016);
- Regolamento di bacino per l'applicazione della tariffa corrispettiva per la gestione dei rifiuti urbani (deliberazione dell'Assemblea del Consiglio di bacino n. 5 del 29/04/2022).

VALIDITA'

La presente Carta della qualità ha **validità pluriennale**.

Essa è soggetta a possibilità di **revisione sostanziale** in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Consiglio di bacino Priula e/o da Contarina e/o dall'utenza.

In tale ipotesi Contarina procede alla predisposizione della revisione e la sottopone all'approvazione del Consiglio di bacino Priula.

Entro giorni 5 giorni lavorativi dall'approvazione della revisione, Contarina è tenuta a pubblicare sul proprio sito il testo della Carta della qualità revisionato e a darne comunicazione agli utenti mediante avviso pubblicato sulla home page del proprio sito internet (www.contarina.it) e, se pertinente, attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Eventuali **aggiornamenti operativi** (ad esempio, modifiche delle email da utilizzare, modalità di pagamento ecc.) devono essere preventivamente comunicati al Consiglio di bacino e sono recepiti nella presente Carta della qualità entro un termine massimo di 5 giorni lavorativi dalla loro decorrenza: al fine di garantire all'utente l'informazione dell'intervenuto aggiornamento, Contarina ne dà comunicazione mediante avviso pubblicato sulla home page del proprio sito internet (www.contarina.it) e provvede a riportare nel frontespizio della Carta la data dell'ultimo aggiornamento.

POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità che devono essere rispettati dal gestore del servizio a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, ossia per il triennio 2023-2025.

		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>

Lo Schema Regolatorio determinato dal Consiglio di bacino Priula per la gestione Contarina è lo **SCHEMA III -Livello qualitativo intermedio** per gli anni 2023-2024, mentre per l'anno 2025 è previsto il passaggio allo Schema IV – Livello qualitativo avanzato.

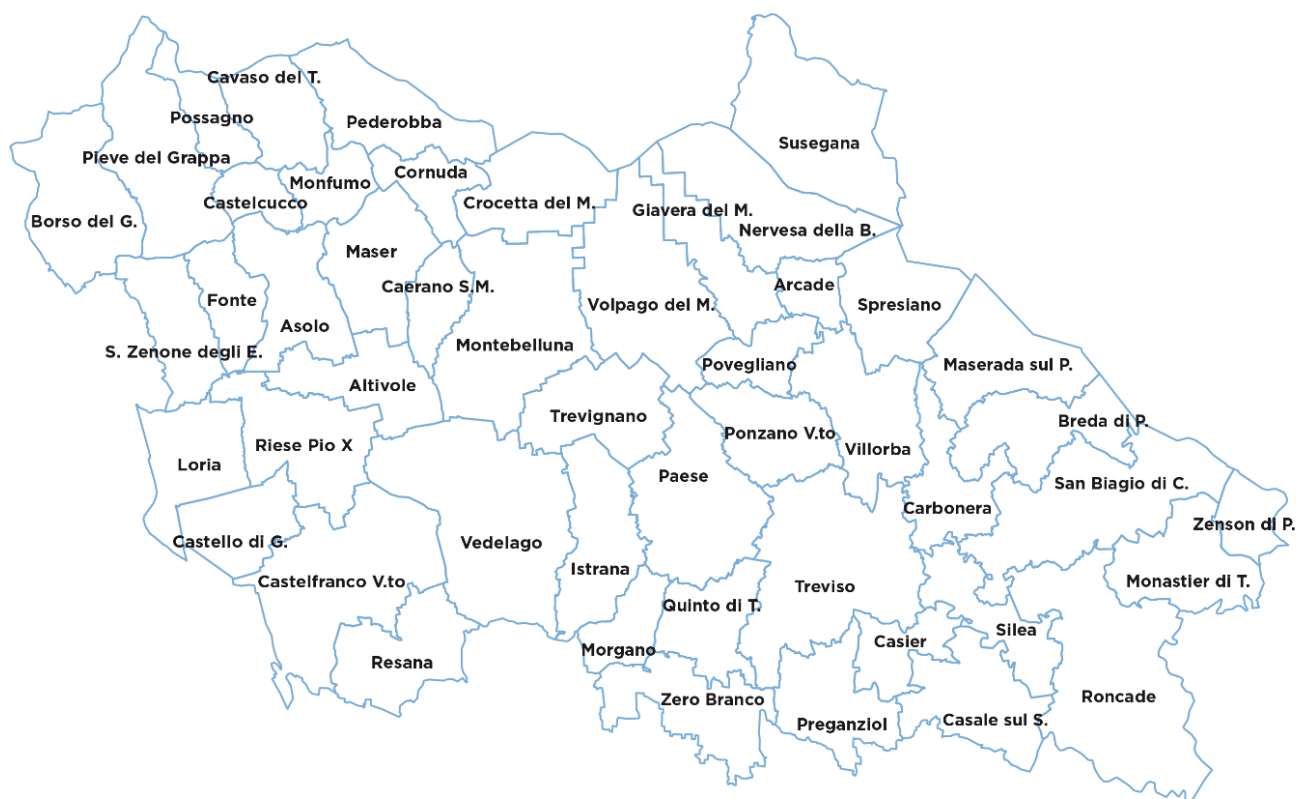
IL GESTORE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI: CONTARINA SPA

Contarina è una società pubblica impegnata dal 1989 nel settore ambientale e si occupa della gestione dei rifiuti nei 49 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula, all'interno della provincia di Treviso, in un territorio che ha una superficie di circa 1.300 Km² e circa 560.000 abitanti, attraverso un sistema che considera l'intero ciclo dei rifiuti, producendo un impatto positivo sulla natura e sulla vita dei cittadini.

La società ha sede legale a Spresiano (TV) e conta su circa 750 persone impiegate tra attività operative e attività d'ufficio.

Contarina gestisce i rifiuti attraverso un modello che ha come elementi fondamentali la raccolta porta a porta di tutte le principali frazioni di rifiuto e la tariffa puntuale, che calcola una parte dell'importo della fattura sulla base dell'effettiva produzione di rifiuto, secondo il principio comunitario "paga quanto produci".

Il bacino territoriale servito da Contarina coincide col territorio dei 49 Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula ed il servizio viene svolto in maniera omogenea e unitaria sull'intero bacino.



CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Nell'espletamento delle proprie attività Contarina SpA garantisce l'applicazione di un sistema di gestione integrato per

- la **Qualità**, certificato ai sensi della norma ISO 9001 che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) degli utenti;
- la **Salute e Sicurezza** sul luogo di lavoro, certificato ai sensi della norma ISO 45001 che garantisca un miglioramento continuo della sicurezza e salute sul lavoro;
- l'**Ambiente**, certificato ai sensi della norma ISO 14001 che assicuri la gestione delle proprie responsabilità ambientali in modo sistematico per garantirne la sostenibilità.

Ad ulteriore garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, Contarina SpA ha adottato un modello organizzativo ai sensi del D. Lgs. 231 del 2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", sostanzialmente integrato all'interno del sistema di gestione qualità sicurezza e ambiente, che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D. Lgs. 231 medesimo. Il Codice Etico si può scaricare dal sito www.contarina.it.

PRINCIPI FONDAMENTALI NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Contarina SpA si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Pertanto, garantisce l'uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

CONTINUITÀ

Contarina SpA si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

CORTESIA E ONESTÀ

Contarina SpA si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Contarina SpA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

INFORMAZIONE

Contarina SpA assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi, opuscoli, proprio sito internet e i Punti Contarina dislocati sul territorio, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione, all'occorrenza anche tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche specifiche. Se del caso, mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

Contarina SpA garantisce agli utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace

PARTECIPAZIONE

Contarina garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami cui Contarina è tenuta a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui Contarina potrà dare riscontro in forma privata o pubblica.

Contarina acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti da Contarina rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

pec: (protocollo@cert.contarina.it)

mail: (contarina@contarina.it)

PRIVACY

Contarina SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento Unione Europea n. 2016/679 e al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni. L'informativa ex art. 13 del Regolamento EU 2016/679, denominata "Informativa servizi raccolta rifiuti", è consultabile all'indirizzo <https://contarina.it/informative-privacy> o reperibile presso tutti gli sportelli di Contarina S.p.A.

PUNTI DI CONTATTO

GLI SPORTELLI FISICI (PUNTI CONTARINA)

I Punti Contarina sono degli sportelli situati nel territorio servito, dove i cittadini possono gestire le pratiche per i servizi ambientali, per esempio: attivare o chiudere il contratto, attivare nuovi servizi, ritirare i contenitori e/o sostituirli, ecc. Questi uffici, concepiti come punti di incontro tra il gestore e gli utenti, sono dislocati nel bacino territoriale di competenza in modo da garantire una copertura omogenea del territorio e la massima fruibilità per l'utenza: i cittadini possono accedere a qualsiasi Punto Contarina indipendentemente dal proprio comune di residenza.

Gli indirizzi dei Punti Contarina sono consultabili:

- nell'apposita pagina dell'EcoCalendario distribuito annualmente alle utenze;
- nella pagina del sito web: www.contarina.it/cittadino/raccolta-differenziata/ecosportello/mappa-degli-ecosportelli.
- nell'app di Contarina.

L'accesso ai Punti Contarina avviene su prenotazione, con appuntamento concordato chiamando il numero verde (800.07.66.11). Contarina è tenuta a garantire la disponibilità di un appuntamento entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Le principali pratiche che possono essere svolte dagli utenti presso i Punti Contarina sono:

- presentazione delle richieste di attivazione, cessazione, variazione dei servizi;
- ritiro delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti (contenitori e sacchetti);
- presentazione richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- richieste di informazioni;
- presentazione di reclami;
- presentazione di richieste scritte di rettifica o di rateizzazione dei pagamenti;
- richieste di per il ritiro dei rifiuti su chiamata;
- aggiornare i dati personali e/o i contatti del proprio contratto;
- richiedere e ritirare i contenitori a seguito denuncia di furto;
- ritirare la compostiera in caso di adesione al servizio di compostaggio;
- richiesta di adesione al servizio famiglia ecostenibile;
- ecc.

Gli operatori addetti ai Punti Contarina indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

LO SPORTELLO ON LINE

Contarina ha reso disponibile uno sportello online accessibile agli utenti registrati dalla home page del sito alla sezione sportellonline.servizicontarina.it.

Attraverso lo sportello online, l'utente può:

- trovare tutte le informazioni sul proprio servizio rifiuti (ad es. matricole dei contenitori in dotazione, svuotamenti effettuati, fatture emesse e stato dei pagamenti);
- presentare le richieste di attivazione, cessazione, variazione dei servizi;
- richiedere la consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti (contenitori e sacchetti);
- presentare richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o di denuncia furto contenitore;
- richiedere il ritiro dei rifiuti su chiamata (ingombranti a domicilio);
- richiedere lo svuotamento contenitori (servizi dedicati);
- attivare il servizio di Fatture online;

Inoltre, all'interno dello sportello online è presente una sezione di supporto in cui è possibile compilare una pagina di contatto. Si tratta di un form precompilato con i dati dell'utente che ha effettuato l'accesso allo sportello online con le proprie credenziali, in cui, inserendo le informazioni obbligatorie minime riportate per ogni singola richiesta, l'utente può:

- richiedere la rettifica degli importi addebitati;
- richiedere la dilazione dei pagamenti;
- presentare un reclamo;

- richiedere informazioni;
- segnalare un disservizio;

Infine, nella sezione “ARERA Trasparenza” accessibile dall’home page del sito www.contarina.it l’utente può trovare i moduli relativi a:

- RICHIESTA DI RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI
- RECLAMI
- RICHIESTA DI DILAZIONE DI PAGAMENTO
- RICHIESTA DI VARIAZIONE
- ADESIONE RINUNCIA COMPOSTAGGIO DOMESTICO
- ADESIONE SERVIZIO FAMIGLIA ECOSOSTENIBILE SITUAZIONE DI DISAGIO
- ADESIONE SERVIZIO FAMIGLIA ECOSOSTENIBILE BIMBI
- CESSAZIONE/RESTITUZIONE CONTENITORI SERVIZIO FAMIGLIA ECOSOSTENIBILE
- RICHIESTA DI ATTIVAZIONE/CESSAZIONE SERVIZIO RACCOLTA CARTONE/IMBALLAGGI IN PLASTICA CENTRO STORICO TREVISO” o “RICHIESTA DI ATTIVAZIONE/CESSAZIONE SERVIZIO RACCOLTA CARTONE CENTRO STORICO ASOLO/CASTELFRANCO/MONTEBELLUNA
- RICHIESTA ACCESSO ECOCENTRO
- COMUNICAZIONE AVVIO AL RICICLO DEI PROPRI RIFIUTI SIMILI
- COMUNICAZIONE AVVIO AL RECUPERO DEI PROPRI RIFIUTI SIMILI
- RICHIESTA DI RIDUZIONE DELLA CLASSE DI SUPERFICIE PER PRODUZIONE RIFIUTI SPECIALI AREE ARTIGIANALI O INDUSTRIALI
- DENUNCIA FURTO, SMARRIMENTO O SEGNALAZIONE DI DANNEGGIAMENTO CONTENITORE

Questi moduli possono poi essere inviati dall’utente a Contarina seguendo le indicazioni previste per ogni tipologia di richiesta, come meglio specificato di seguito.

IL NUMERO VERDE (CONTACT CENTER)

Contarina ha predisposto un servizio di contact center, totalmente gratuito sia da telefono fisso che da telefonia mobile, per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall’utenza al Numero Verde: 800.07.66.11.

Tale servizio è attivo con operatore dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00

Per l’erogazione del servizio, Contarina si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato

Attraverso il servizio di contact center gli utenti possono:

- richiedere informazioni;
- segnalare disservizi;
- prenotare per il servizio di ritiro rifiuti a domicilio su chiamata;

- richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- prenotare un appuntamento presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina);
- prenotare il servizio di consegna a domicilio dei sacchetti;
- prenotare il servizio di consegna e ritiro a domicilio dei contenitori;
- richiedere le modalità per presentare reclami scritti e richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

CONTENUTI INFORMATIVI MINIMI DEI VARI PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (SPORTELLI FISICI, SPORTELLI ON LINE E CONTACT CENTER)

Tutti i punti di contatto appena illustrati consentono inoltre all'utente di richiedere informazioni o istruzioni relativamente a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura (se esistenti) dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti da Contarina o da altri soggetti con esso convenzionati;
- eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

RICHIESTE DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Per l'attivazione del servizio è necessario utilizzare l'apposito modulo denominato "RICHIESTA DI ATTIVAZIONE".

Tale modulo può essere scaricato dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza" o ritirato presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) ovvero richiesto al numero verde (800.07.66.11).

L'utente è tenuto a trasmettere la richiesta di attivazione, debitamente compilata in tutte le sue parti, a Contarina nel termine di 30 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile attraverso uno dei seguenti canali:

- attraverso lo sportello on line: sezione sportellonline.servizicontarina.it accessibile dall'home page del sito www.contarina.it;
- via email all'indirizzo attivazioni@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

La richiesta di attivazione si ritiene valida solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti.

Contarina è tenuta a rispondere alle richieste di attivazione del servizio nel termine di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della singola richiesta, indicando in modo chiaro e comprensibile i seguenti elementi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice contratto;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

Le principali informazioni sulle erogazioni dei servizi, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti e le modalità per la consegna delle attrezzature sono consultabili alle sezioni "CITTADINO" e "IMPRESE" accessibili dall'homepage del sito www.contarina.it.

CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE

In fase di attivazione dell'utenza, i contenitori e i sacchetti per la raccolta domiciliare di volumetria standard (ossia fino a 22 lt per l'umido, fino a 120 lt per secco, carta, vetro-plastica-lattine e fino a 240 lt per vegetale) possono essere ritirati dall'utente presso uno qualsiasi degli sportelli fisici (Punti Contarina) presenti sul territorio, previo appuntamento concordato chiamando il numero verde (800.07.66.11):

- entro 5 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della richiesta di attivazione se non è necessaria l'effettuazione di un sopralluogo;
- entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di attivazione nel caso si renda necessario l'effettuazione di un sopralluogo.

In alternativa al ritiro presso lo sportello fisico a cura dell'utente, Contarina ha attivato un servizio di consegna a domicilio che viene effettuato entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta per i contenitori di volumetria standard.

Per i contenitori e le attrezzature di volume superiore allo standard è previsto esclusivamente il servizio di consegna a domicilio entro 5 giorni lavorativi decorrenti dal ricevimento della richiesta ovvero 10 giorni lavorativi nel caso in cui si renda necessario un sopralluogo.

Le tariffe di consegna delle attrezzature per la raccolta sia allo sportello che a domicilio (denominate "quota aggiuntiva attivazione/cessazione/variazione con movimentazione contenitori") sono approvate dal Consiglio di bacino e possono essere consultate nel sito www.priula.it alla sezione "Gestione rifiuti: tariffe e affidamento".

Gli indirizzi degli sportelli fisici (Punti Contarina) sono consultabili:

- nell'apposita pagina dell'EcoCalendario distribuito annualmente alle utenze;
- nella pagina del sito web: www.contarina.it/cittadino/raccolta-differenziata/ecosportello/mappa-degli-ecosportelli.
- nell'app di Contarina.

Successivamente all'attivazione dell'utenza, i sacchetti di volumetria standard per il rifiuto secco non riciclabile (60 lt) e per il rifiuto umido (7 lt) possono essere ritirati:

- presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) previo appuntamento;
- presso i distributori automatici presenti sul territorio: la dislocazione di tali distributori è consultabile alla pagina <https://www.contarina.it/cittadino/raccolta-differenziata/distributori-automatici-sacchetti>;

- tramite un servizio di consegna a domicilio dei sacchetti standard che l'utente può richiedere tramite lo sportello on line (sportellonline.servizicontarina.it) oppure contattando il numero verde (800.07.66.11.).

I sacchetti di volume superiore allo standard, invece, possono essere ritirati esclusivamente presso gli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) previo appuntamento.

RICHIESTE DI ATTIVAZIONE SERVIZIO ECOEVENTI

Il servizio ECOEVENTI è finalizzato alla gestione dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi (es. sagre, mercatini, esibizioni musicali, feste enogastronomiche, raduni sportivi, ecc.) e spettacoli viaggianti (es. circhi) con regole analoghe a quelle per la raccolta differenziata delle utenze ordinarie.

Il titolare della manifestazione o evento è tenuto a inoltrare la richiesta di attivazione del servizio ECOEVENTI, attraverso la compilazione di un apposito modulo, almeno 10 giorni lavorativi prima dell'inizio della manifestazione.

Il modulo si può richiedere attraverso uno dei seguenti canali:

- numero verde: 800.07.66.11;
- via email all'indirizzo contarina@contarina.it;
- in uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

L'utente riceverà le informazioni dagli operatori Contarina in base al canale di comunicazione scelto e guidato nella compilazione del modulo e nella scelta dei servizi più congrui per l'evento che ha organizzato.

Il modulo può essere restituito dall'utente a Contarina attraverso i medesimi canali.

Contarina è tenuta a garantire l'attivazione del servizio entro l'inizio della manifestazione o evento.

RICHIESTE DI VARIAZIONE DEL SERVIZIO

Per la comunicazione di variazioni delle caratteristiche dell'utenza o per le richieste di variazione dei servizi attivati presso l'utenza (es. adesione/rinuncia al compostaggio domestico, adesione/cessazione del servizio di raccolta domiciliare del rifiuto vegetale, variazione della volumetria dei contenitori in uso, comunicazione di avvio a recupero o riciclo dei rifiuti simili al di fuori del servizio pubblico, ecc.), l'utente deve compilare gli appositi moduli come qui di seguito specificato:

- modulo "RICHIESTA DI VARIAZIONE" per le comunicazioni relative a variazioni delle caratteristiche dell'utenza (es. variazione nucleo familiare ad eccezione residenti, variazione superfici utenze non domestiche) e per le richieste di variazione della volumetria o della tipologia di contenitori in uso presso l'utenza, o per il passaggio dal servizio standard al servizio dedicato per le utenze non domestiche; le tariffe di queste variazioni/servizi sono approvate dal Consiglio di bacino e possono essere consultate alla pagina www.priula.it alla sezione "Gestione rifiuti: tariffe e affidamento";
- modulo "ADESIONE/RINUNCIA COMPOSTAGGIO DOMESTICO" per le richieste delle utenze domestiche di adesione ovvero rinuncia alla pratica del compostaggio domestico; le utenze domestiche che praticano il compostaggio della frazione umida avranno una riduzione della tariffa. La misura di tale riduzione è determinata dal Consiglio di bacino e consultabile alla pagina www.priula.it alla sezione "Gestione rifiuti: tariffe e affidamento";

- modulo “ADESIONE SERVIZIO FAMIGLIA ECOSOSTENIBILE SITUAZIONE DI DISAGIO” per le richieste delle utenze domestiche di attivazione del servizio Famiglia Ecosostenibile per situazioni di disagio sanitario; la tariffa di questo servizio è approvata dal Consiglio di bacino e può essere consultata alla pagina www.priula.it alla sezione “Gestione rifiuti: tariffe e affidamento”; modulo “ADESIONE SERVIZIO FAMIGLIA ECOSOSTENIBILE BIMBI” per le richieste delle utenze domestiche di attivazione ovvero di cessazione del servizio Famiglia Ecosostenibile per il sostegno dei nuclei famigliari con bambini di età inferiore a due anni sei mesi; la tariffa di questo servizio è approvata dal Consiglio di bacino e può essere consultata alla pagina www.priula.it alla sezione “Gestione rifiuti: tariffe e affidamento”;
- modulo “CESSAZIONE/RESTITUZIONE CONTENITORI SERVIZIO FAMIGLIA ECOSOSTENIBILE” per le richieste delle utenze domestiche di cessazione del servizio Famiglia Ecosostenibile per situazioni di disagio sanitario o bimbi in età inferiore ai due anni e sei mesi;
- moduli “RICHIESTA DI ATTIVAZIONE/CESSAZIONE SERVIZIO RACCOLTA CARTONE/IMBALLAGGI IN PLASTICA CENTRO STORICO TREVISO” o “RICHIESTA DI ATTIVAZIONE/CESSAZIONE SERVIZIO RACCOLTA CARTONE CENTRO STORICO ASOLO/CASTELFRANCO/MONTEBELLUNA” per le richieste delle utenze non domestiche di attivazione ovvero di cessazione di tale servizio; le tariffe di questi servizi sono approvate dal Consiglio di bacino e possono essere consultate alla pagina www.priula.it alla sezione “Gestione rifiuti: tariffe e affidamento”;
- modulo “RICHIESTA ACCESSO ECOCENTRO” per le richieste delle utenze non domestiche di accesso ai centri di raccolta (Eco centri); le tariffe di questo servizio sono approvate dal Consiglio di bacino e possono essere consultate alla pagina www.priula.it alla sezione “Gestione rifiuti: tariffe e affidamento”;
- modulo “COMUNICAZIONE AVVIO AL RICICLO DEI PROPRI RIFIUTI SIMILI” per le richieste delle utenze non domestiche di autonomo avvio a riciclo/recupero dei propri rifiuti simili;
- modulo “COMUNICAZIONE AVVIO AL RECUPERO DEI PROPRI RIFIUTI SIMILI” per le richieste delle utenze non domestiche di autonomo avvio a riciclo/recupero dei propri rifiuti simili;
- modulo “RICHIESTA DI RIDUZIONE STRAORDINARIA DELLA CLASSE DI SUPERFICIE PER PRODUZIONE RIFIUTI SPECIALI AREE ARTIGIANALI O INDUSTRIALI” per le richieste di riduzione della classe di superficie da parte delle utenze non domestiche che producono rifiuti speciali in via continuativa e prevalente nelle aree produttive o industriali. Gli utenti interessati possono fare istanza di verifica/rettifica della classe di superficie di appartenenza allegando idonea documentazione. L’istanza verrà poi valutata ai fini dell’eventuale riclassificazione dell’utenza in una classe di superficie inferiore (al massimo due) secondo l’art. 11 comma 5 del vigente Regolamento per l’applicazione della Tariffa corrispettiva per la gestione dei rifiuti urbani.

Tutti i moduli sono scaricabili dalla home page del sito www.contarina.it, sezione “ARERA Trasparenza” o possono essere ritirati presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) ovvero richiesti al numero verde (800.07.66.11).

Si precisa che:

- le variazioni anagrafiche del nucleo familiare non necessitano di essere comunicate con una richiesta di variazione;
- la tempistica delle richieste delle utenze non domestiche di gestione autonoma di tutti i propri rifiuti simili (art. 238, comma 10, D.lgs. 152/2006) rimane disciplinata dalla legge nazionale: le richieste devono essere presentate entro il 30/06 di ogni anno e producono effetti dal 01/01 dell’anno solare successivo. Per il perfezionamento della richiesta di tale variazione è altresì necessario procedere alla restituzione di tutte attrezzature per la raccolta date in comodato d’uso da Contarina. Rimangono altresì soggetti alle disposizioni della normativa regionale gli obblighi di rendicontazione dei flussi di rifiuti simili autonomamente avviati a recupero (art. 6 della Normativa di Piano dell’Aggiornamento del Piano regionale di gestione dei rifiuti urbani approvato con DGRV n. 988/2022), nonché gli adempimenti a

carico dell'utenza previsti dalla regolazione indipendente per il riconoscimento dell'esenzione della quota variabile della tariffa rifiuti (art. 3 deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif).

L'utente è tenuto a trasmettere le richieste di variazioni, debitamente compilate in tutte le loro parti e complete di tutti gli allegati ove previsti, a Contarina nel termine di 90 giorni solari dalla data di variazione della detenzione o del possesso dell'immobile attraverso uno dei seguenti canali:

- attraverso lo sportello on line: sezione sportellonline.servizicontarina.it accessibile dall'home page del sito www.contarina.it;
- via posta elettronica all'indirizzo email: attivazioni@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

La richiesta di variazioni si ritengono valide solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti e viene trasmesso unitamente a tutti gli allegati eventualmente previsti.

Contarina è tenuta a rispondere alle richieste di variazione del servizio nel termine di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della singola richiesta, indicando in modo chiaro e comprensibile i seguenti elementi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo che ha preso in carico la richiesta
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, la variazione.

RICHIESTE DI CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Per la cessazione del servizio e la conseguente chiusura del contratto è necessario utilizzare l'apposito modulo "RICHIESTA CESSAZIONE DEL SERVIZIO" e riconsegnare le attrezzature per la raccolta.

Tale modulo può essere scaricato dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza" o ritirato presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) ovvero richiesto al numero verde (800.07.66.11).

L'utente è tenuto a trasmettere le richieste di cessazioni, debitamente compilate in tutte le loro parti e complete di tutti gli allegati previsti dal modulo, a Contarina nel termine di 90 giorni solari dalla data della variazione attraverso uno dei seguenti canali:

- attraverso lo sportello on line: sezione sportellonline.servizicontarina.it accessibile dall'home page del sito www.contarina.it;
- via posta elettronica all'indirizzo email: contarina@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

La richiesta di cessazione si ritengono valide solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti e viene trasmesso unitamente a tutti gli allegati previsti dal modulo.

Contarina è tenuta a rispondere alle richieste di attivazione del servizio nel termine di 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della singola richiesta, indicando in modo chiaro e comprensibile i seguenti elementi:

- a) il riferimento alla richiesta di cessazione del servizio;
- b) il codice contratto;

- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, la cessazione del servizio.

Per perfezionare la pratica di chiusura contratto è inoltre necessario restituire i contenitori per la raccolta differenziata. A tal fine l'utente, per i contenitori di volumetria standard (ossia fino a 22 lt per l'umido, fino a 120 lt per secco, carta, vetro-plastica-lattine e fino a 240 lt per vegetale) l'utente può provvedere direttamente alla riconsegna presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) presenti sul territorio, previo appuntamento oppure richiedere il servizio di ritiro a domicilio che viene effettuato entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta.

Per i contenitori e le attrezzature di volume superiore allo standard è invece previsto esclusivamente il servizio di ritiro a domicilio, con le medesime tempistiche appena indicate.

Le tariffe di riconsegna delle attrezzature per la raccolta sia allo sportello che a domicilio (denominate "quota aggiuntiva attivazione/cessazione/variazione con movimentazione contenitori") sono approvate dal Consiglio di bacino e possono essere consultate nel sito www.priula.it alla sezione "Gestione rifiuti: tariffe e affidamento".

Gli indirizzi degli sportelli fisici (Punti Contarina) sono consultabili:

- nell'apposita pagina dell'EcoCalendario distribuito annualmente alle utenze;
- nella pagina del sito web: www.contarina.it/cittadino/raccolta-differenziata/ecosportello/mappa-degli-ecosportelli.
- nell'app di Contarina.

RICHIESTE DI INFORMAZIONI SCRITTE

L'utente può presentare a Contarina richieste scritte di informazioni mediante uno dei seguenti canali:

- utilizzando il form contatti all'interno dello sportello online indicando le informazioni obbligatorie minime sopra descritte;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta elettronica all'indirizzo email: contarina@contarina.it;
- via posta all'indirizzo: Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV);
- via fax al numero 0422 725703.

Contarina garantisce risposta alle richieste scritte di informazioni entro 30 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta.

La suddetta risposta scritta deve riportare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di informazioni un recapito di posta elettronica, Contarina utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

RECLAMI SCRITTI

L'utente può presentare a Contarina un reclamo scritto se ritiene di dover lamentare la non coerenza del servizio ottenuto rispetto a uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi o dal regolamento di servizio (ad esempio, comportamento degli operatori addetti alla raccolta non conforme al regolamento di servizio; violazione in genere di disposizioni regolamentari o di legge; apertura in ritardo/chiusura in anticipo di uno sportello fisico o di un ecocentro). Il reclamo scritto non può essere utilizzato per segnalare disservizi o per richiedere la rettifica degli importi addebitati.

Per la presentazione di un reclamo l'utente può utilizzare l'apposito modulo denominato "MODULO RECLAMI". Tale modulo può essere scaricato, in forma editabile, dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza", o ritirato presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) ovvero richiesto al numero verde (800.07.66.11).

L'utente può trasmettere il reclamo scritto anche senza utilizzare tale modulo, purché la sua comunicazione contenga le seguenti informazioni obbligatorie minimi relative i dati identificativi dell'utente, tra i quali:

- cognome e nome/ragione sociale e codice fiscale/P.Iva dell'intestatario dell'utenza;
- il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- il servizio cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, gestione tariffe e rapporto con gli utenti) e la descrizione dell'attività o fatto oggetto di reclamo;
- il codice contratto;

Il reclamo si ritiene valido solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti ovvero se il reclamo in forma libera contiene tali informazioni obbligatorie minime.

Il reclamo deve essere trasmesso a Contarina attraverso uno dei seguenti canali:

- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta elettronica all'indirizzo email: contarina@contarina.it;
- utilizzando il form contatti all'interno dello sportello online indicando le informazioni obbligatorie minime sopra descritte;
- via posta all'indirizzo: Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV)
- via fax al numero 0422 725703.

Contarina garantisce risposta scritta alla presentazione di reclami scritti entro trenta 30 giorni lavorativi dal ricevimento.

Tale risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:

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

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo un recapito di posta elettronica, Contarina utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Contarina è tenuta a classificare e gestire in via prudenziale come reclamo ogni richiesta dell'utente per la quale non sia agevole stabilire se trattasi di una richiesta scritta di informazioni o di un reclamo.

RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Per rappresentare la non correttezza di importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, l'utente può presentare a Contarina una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

Per tale richiesta l'utente può utilizzare l'apposito modulo editabile denominato "RICHIESTA DI RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI". Tale modulo può essere scaricato dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza" o ritirato presso uno degli sportelli (Punti Contarina) presenti sul territorio.

L'utente può trasmettere una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati anche senza utilizzare tale modulo, purché la sua comunicazione contenga le seguenti informazioni obbligatorie minime relative ai dati identificati dell'utente, ossia:

- cognome e nome/ragione sociale e codice fiscale/partita Iva dell'intestatario dell'utenza;
- il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- il codice contratto;
- l'indirizzo dell'utenza;
- il dettaglio della richiesta esplicitando gli importi che si ritengono non dovuti;
- il codice Iban nel quale accreditare il rimborso se dovuto.

La richiesta di rettifica degli importi addebitati si ritiene valida solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti ovvero se la richiesta di rettifica in forma libera contiene tali informazioni obbligatorie minime.

La richiesta di rettifica degli importi addebitati deve essere trasmessa a Contarina attraverso uno dei seguenti canali:

- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta elettronica all'indirizzo email: contarina@contarina.it;
- utilizzando il form contatti all'interno dello sportello online indicando le informazioni obbligatorie minime sopra descritte;
- via posta all'indirizzo: Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV)
- via fax al numero 0422 725703.

Contarina garantisce risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro 60 giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta. Nel caso in cui le verifiche eseguite evidenzino un credito a favore dell'utente Contarina vi procede secondo le modalità ed i tempi indicati nel paragrafo successivo.

La suddetta risposta scritta deve riportare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
i dati di produzione dei rifiuti prodotti ed il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica sono riportati nella nuova fattura emessa;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica un recapito di posta elettronica, Contarina utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

MODALITA' DI RIMBORSO IN CASO DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI

Qualora le verifiche eseguite a seguito di una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati evidenzino un credito a favore dell'utente e tutte le sue fatture precedenti risultino saldate, Contarina procede d'ufficio (ossia senza ulteriori richieste da parte dell'utente) al rimborso all'utente delle somme erroneamente addebitate, attraverso tramite bonifico bancario o, in caso di assenza di conto corrente bancario o postale, tramite assegno circolare nel termine di centoventi (20) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente.

In presenza di precedenti fatture insolute Contarina procederà con:

- compensazione con fatture precedenti, qualora la fase di riscossione sia ancora in capo al gestore;
- sospensione del rimborso, qualora sia stata avviata una fase di recupero coattivo con soggetto esterno: in tal caso il rimborso avverrà solo dopo il saldo dell'importo dovuto.

SEGNALAZIONI DISSERVIZI

L'utente può segnalare un disservizio (ad esempio, mancato rispetto dell'appuntamento allo sportello fisico o per la consegna a domicilio, perdita di non trascurabili quantità di rifiuto dai mezzi in servizio, ecc.) attraverso una comunicazione effettuata tramite:

- il numero verde: 800.07.66.11;
- utilizzando il form contatti all'interno dello sportello online indicando le informazioni obbligatorie minime sopra descritte;
- via email all'indirizzo contarina@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

Contarina garantisce il recupero dei disservizi diversi dalla mancata raccolta domiciliare entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

Per le segnalazioni di mancata raccolta domiciliare l'utente, per garantire la massima tempestività di intervento, deve contattare il numero verde 800.07.66.11 a partire dal pomeriggio stesso del giorno della mancata raccolta.

Contarina procederà alla verifica della segnalazione mediante il proprio sistema georeferenziato e, nel caso in cui si riscontri che il mezzo della raccolta abbia effettuato correttamente il passaggio davanti all'utenza rilevando la non esposizione del contenitore o l'esposizione in ritardo, il disservizio verrà annullato.

Qualora invece la verifica confermi il disservizio, Contarina ne garantisce il recupero entro 48 ore dall'avvenuta segnalazione, in base al turno di lavoro settimanale previsto per la raccolta ordinaria, con esclusione della domenica e di eventuali giorni festivi infrasettimanali. Nello specifico: se il disservizio è avvenuto in un Comune dove il sabato è previsto come giornata di raccolta ordinaria, la tempistica di

recupero considererà anche questo come giorno utile; viceversa, se nel Comune non è previsto il sabato come giorno di raccolta ordinaria, la tempistica di recupero non considererà questo come giorno utile.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili al Soggetto Gestore, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, il Soggetto Gestore garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

RICHIESTE DI RIPARAZIONE O DI SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DANNEGGIATE O SMARRITE O RUBATE

In caso di danneggiamento, smarrimento o furto, per richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare l'utente può:

- a) contattare il numero verde (800.07.66.11) e richiedere un appuntamento per la sostituzione del contenitore direttamente presso uno degli sportelli o la sostituzione a domicilio;
- b) inoltrare una richiesta a sportellonline.servizicontarina.it accessibile dall'home page del sito www.contarina.it;
- c) compilare l'apposito modulo denominato "DENUNCIA FURTO, SMARRIMENTO O SEGNALAZIONE DI DANNEGGIAMENTO CONTENITORE". Tale modulo può essere scaricato dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza" o ritirato presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina) presenti sul territorio.

Una volta compilato il modulo va quindi trasmesso a Contarina attraverso uno dei seguenti canali:

- via email all'indirizzo contarina@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

La sostituzione dei contenitori di volumetria standard (ossia fino a 22 lt per l'umido, fino a 120 lt per secco, carta, vetro-plastica-lattine e fino a 240 lt per vegetale) può essere effettuata presso gli sportelli fisici (Punti Contarina) presenti sul territorio, previo appuntamento. Contarina garantisce all'utente la fissazione di un appuntamento entro 10 giorni lavorativi dalla data di richiesta.

In alternativa al ritiro presso lo sportello fisico a cura dell'utente, Contarina ha attivato un servizio di sostituzione a domicilio che viene effettuato:

- entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta se non è necessaria l'effettuazione di un sopralluogo;
- entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta nel caso si renda necessario l'effettuazione di un sopralluogo.

Per i contenitori e le attrezzature di volume superiore allo standard è previsto esclusivamente il servizio di sostituzione a domicilio, con le medesime tempistiche appena indicate.

Gli indirizzi degli sportelli fisici (Punti Contarina) sono consultabili:

- nell'apposita pagina dell'EcoCalendario distribuito annualmente alle utenze;

- nella pagina del sito web: www.contarina.it/cittadino/raccolta-differenziata/ecosportello/mappa-degli-ecosportelli.
- nell'app di Contarina.

PRENOTAZIONE SERVIZIO DI RACCOLTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE CON SERVIZIO A PESATURA

Le utenze non domestiche che, avendo un'elevata produzione di una o più tipologie di rifiuto simile, hanno attivato il servizio a pesatura (per contenitori di volumetria superiore a 360 litri) devono prenotare il servizio di svuotamento attraverso la sezione dedicata "RICHIEDI SERVIZI A CHIAMATA" all'interno della sezione sportellonline.servizicontarina.it accessibile dall'home page del sito www.contarina.it.

La richiesta deve essere inviata entro le ore 13.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi e Contarina è tenuta a eseguire il servizio entro i 2 giorni lavorativi successivi alla richiesta.

RICHIESTE DI RITIRO A DOMICILIO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

In alternativa al conferimento presso i centri di raccolta (ECOCENTRI) presenti sul territorio, l'utente domestico può richiedere il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, ossia dei rifiuti che per natura e dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare. È previsto un limite massimo di n. 6 pezzi per ciascun ritiro.

L'utente può richiedere a Contarina il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti attraverso uno dei seguenti canali:

- numero verde: 800.07.66.11;
- attraverso lo sportello on line: sezione sportellonline.servizicontarina.it accessibile dall'home page del sito www.contarina.it;
- via email all'indirizzo contarina@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

Per perfezionare la pratica è necessario comunicare i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro e il numero di telefono del richiedente.

Contarina garantisce il ritiro dei rifiuti ingombranti entro 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta.

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è soggetto a tariffa unitaria approvata dal Consiglio di bacino Priula e può essere consultata nel sito www.priula.it alla sezione "Gestione rifiuti: tariffe e affidamento".

Per gli utenti che dichiarino (anche mediante autocertificazione ex DPR 445/2000) di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico e che si trovino in una condizione di impossibilità fisica ad accedere, direttamente o a mezzo terzi, ai centri di raccolta, il costo del servizio non è corrisposto dall'utente ma è sostenuto mediante imputazione ad apposito fondo della tariffa del Comune in cui ha sede l'utenza beneficiaria della misura ovvero direttamente da tale Comune.

Per le utenze non domestiche o per esigenze superiori al servizio ordinario è possibile richiedere a Contarina un servizio di ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti o di sgombero locali da quantificarsi sulla base di un sopralluogo a cui segue preventivo da sottoporre al richiedente. La richiesta di preventivo può essere fatta con le medesime modalità di cui sopra.

FATTURAZIONE ORDINARIA DEL SERVIZIO

Contarina provvede alla riscossione della tariffa rifiuti corrispettiva tramite emissione di fatture alle singole utenze: l'obbligazione tariffaria è annuale e la sua riscossione avviene mediante due fatturazioni semestrali (I semestre: gennaio – giugno; II semestre: luglio – dicembre).

La rata del primo semestre contiene un acconto per l'anno in corso ed il conguaglio dell'anno precedente, mentre la rata del secondo semestre contiene solo l'acconto residuo dell'anno in corso.

Al documento di riscossione di ciascuna rata è allegato il relativo bollettino di pagamento, ad eccezione dei casi in cui l'utente abbia optato per la domiciliazione bancaria o postale.

Il termine di scadenza per il pagamento della singola fattura è fissato in almeno 30 giorni solari decorrenti dalla data di ricezione della fattura: tale termine minimo è rispettato per tutte le emissioni.

A tal fine ciascuna fattura riporta in modo chiaro sia la data di emissione del documento sia il termine di scadenza del pagamento.

Per gli utenti che hanno attivato la domiciliazione bancaria o postale, ove la fattura sia superiore a 100€ per le utenze domestiche e a 500€ per le utenze non domestiche, è prevista d'ufficio (ossia senza necessità di richiesta da parte dell'utente) la possibilità di suddividere il pagamento della rata in due tranches:

- la prima con la scadenza pari a quella della rata unica;
- la seconda con scadenza ad almeno 30 giorni solari dalla scadenza della prima tranche.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione della fattura non possono essere in alcun modo imputati all'utente.

Le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate sono fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno solare, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento: nel caso di due rate annuali, le scadenze dei termini di pagamento delle due rate avranno pertanto un intervallo semestrale.

MODALITA' DI PAGAMENTO

In conformità alla vigente disciplina regolatoria Contarina garantisce all'utente le seguenti modalità minime di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento presso lo sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;

- d) carte di credito tramite il proprio home-banking o presso gli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) abilitati;
- e) assegni circolari o bancari.

e le seguenti modalità aggiuntive:

- sul proprio home-banking - Circuito Cbill
- servizio on-line di BancoPosta installando l'App Postepay,
- attraverso il servizio YouPay Online,
- attraverso il servizio YouPay Mobile,
- tramite PagoPA – con modalità 01 versamento spontaneo,
- presso uno degli oltre 50.000 PUNTOLIS,
- presso le Tabaccherie convenzionate con Banca ITB,
- presso gli sportelli di Banco BPM.

Le modalità di pagamento sono riportate anche nel singolo documento di riscossione.

Contarina garantisce agli utenti la possibilità di pagare in modalità gratuita tramite l'utilizzo del POS presso i seguenti sportelli fisici (Punti Contarina) abilitati:

- Castelfranco Veneto;
- Montebelluna;
- Treviso;
- Villorba.

I dettagli delle singole modalità di pagamento sono pubblicati sul sito www.contarina.it al seguente percorso:

- dalla home page del sito Contarina, entrare nella sezione "CITTADINO", cliccare su "Raccolta differenziata", cliccare nuovamente su "Fatture e pagamenti" ed infine cliccare "Modalità di pagamento".
- dalla home page del sito Contarina, entrare nella sezione "IMPRESA", cliccare su "Raccolta differenziata", "Fatture e pagamenti" ed infine cliccare "Modalità di pagamento".

INTERESSI E SPESE PER I PAGAMENTI EFFETTUATI OLTRE LA SCADENZA

Ai sensi del vigente regolamento di bacino per la Tariffa corrispettiva (art. 32), i pagamenti effettuati oltre il termine di scadenza indicato in fattura saranno gravati da:

a) interessi di mora calcolati come segue:

- per le utenze domestiche: con applicazione del tasso legale in vigore ai sensi del Codice Civile, maggiorato di 3 punti percentuali, per il tempo di effettivo ritardo, con decorrenza dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento;
- per le utenze non domestiche: con applicazione degli interessi di mora di cui al D.Lgs. n. 231/2002 con decorrenza dal giorno successivo alla data di scadenza del pagamento.

b) una indennità di mora a copertura dei costi amministrativi di recupero del credito in misura pari al:

- 4% in caso di versamento dell'importo tra il 31° e il 90° giorno successivo a quello del termine di pagamento indicato in fattura;
- 8% in caso di versamento dell'importo oltre il 90° giorno successivo a quello del termine di pagamento indicato in fattura.

Sono altresì addebitate all'utenza le spese degli eventuali solleciti e messe in mora della riscossione ordinaria, nonché le spese di recupero coattivo.

LA DILAZIONE DEI PAGAMENTI AL DI FUORI DEI CASI DELL'ART. 27 TQRIF

L'utente può richiedere a Contarina dilazioni o rateizzazioni di pagamento anche al di fuori dei casi previsti dall'art. 27 TQRIF (utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni).

Ai sensi del vigente regolamento di bacino per la Tariffa corrispettiva (art. 33), per le dilazioni o rateizzazioni di fatture non ancora scadute alla data della richiesta saranno applicati interessi di mora calcolati come segue:

- per le utenze domestiche: con applicazione del tasso legale in vigore ai sensi del Codice Civile, maggiorato di 3 punti percentuali, per il tempo di effettivo ritardo, con decorrenza dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura;
- per le utenze non domestiche: con applicazione degli interessi di mora di cui al D.Lgs. n. 231/2002 con decorrenza dal giorno successivo alla data di scadenza della fattura.

Per le dilazioni o rateizzazioni di fatture scadute alla data della richiesta saranno applicati:

a) gli interessi di mora calcolati secondo le regole appena esposte;

b) solo se maturata alla data della richiesta, un'indennità di mora in misura pari al:

- 4% in caso di versamento dell'importo tra il 31° e il 90° giorno successivo a quello del termine di pagamento indicato in fattura;

- 8% in caso di versamento dell'importo oltre il 90° giorno successivo a quello del termine di pagamento indicato in fattura;

c) le spese degli eventuali solleciti e messe in mora della riscossione ordinaria, nonché le eventuali spese di recupero coattivo.

L'utente che intende richiedere una dilazione o una rateizzazione dei pagamenti può utilizzare il modulo denominato "RICHIESTA DILAZIONE DI PAGAMENTO". Tale modulo può essere scaricato dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza / Fatture e Pagamenti" o ritirato presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina).

L'utente può presentare tale richiesta anche senza utilizzare il predetto modulo, purché la sua comunicazione contenga le seguenti informazioni obbligatorie minime relative ai dati identificati dell'utente, ossia

- cognome, nome/ragione sociale e codice fiscale/partita Iva dell'intestatario dell'utenza;
- il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- il codice contratto;
- gli estremi delle fatture per le quali chiede la dilazione o la rateizzazione.

La richiesta di dilazione o rateizzazione si ritiene valida solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti ovvero se la richiesta di rettifica in forma libera contiene tali informazioni obbligatorie minime e, in ogni caso, viene allegato il documento di identità del soggetto richiedente.

L'utente presenta a Contarina la richiesta di dilazione o rateizzazione mediante uno dei seguenti canali:

- via email all'indirizzo contarina@contarina.it;
- utilizzando il form contatti all'interno dello sportello online indicando le informazioni obbligatorie minime sopra descritte;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via fax al nr. 0422 725703;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

Contarina provvederà ad istruire la pratica e a dare comunicazione del suo esito (positivo o negativo) al richiedente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

LA DILAZIONE DEI PAGAMENTI PER I CASI PREVISTI DALL'ART. 27 TQRIF

In conformità alla vigente disciplina regolatoria Contarina garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste in fattura:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del d.pr. 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

L'importo di ciascuna ulteriore rata non potrà essere inferiore alla soglia minima di € 75,00 per le utenze domestiche e di € 100 per le utenze non domestiche.

Inoltre, l'ulteriore rateizzazione non sarà soggetta a maggiorazione né per interessi di dilazione né per interessi di mora per gli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico (ipotesi lettera a), mentre nel caso di cui alla lettera b) l'importo di

ciascuna ulteriore rata sarà maggiorato degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

La richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata dall'avente diritto entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Per le richieste di ulteriore rateizzazione è necessario utilizzare il modulo denominato "RICHIESTA DILAZIONE DI PAGAMENTO". Tale modulo può essere scaricato dalla home page del sito www.contarina.it, sezione "ARERA Trasparenza / Fatture e Pagamenti" o ritirato presso uno degli sportelli fisici (Punti Contarina).

Alla richiesta deve essere allegata copia del documento di identità del soggetto richiedente e l'autocertificazione attestante la sussistenza dei presupposti di uno dei presupposti (l'essere beneficiario del bonus sociale per disagio economico ovvero l'esistenza di aumento del 30% della bolletta annuale rispetto al valore medio degli ultimi 2 anni).

L'utente è tenuto a trasmettere a Contarina la richiesta di ulteriore rateizzazione mediante uno dei seguenti canali:

- via email all'indirizzo contarina@contarina.it;
- mediante presentazione ad uno degli sportelli fisici (PUNTI CONTARINA) presenti sul territorio;
- via fax al nr. 0422 725703;
- via posta all'indirizzo Contarina spa via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV).

La richiesta di dilazione o rateizzazione si ritiene valida solo se il modulo viene compilato in tutte le sue parti e vengono trasmessi gli allegati previsti.

Contarina provvede ad istruire la pratica e a dare comunicazione del suo esito (positivo o negativo) al richiedente entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO

Contarina predispone annualmente un apposito Programma delle attività di raccolta e trasporto (denominato "Programma di raccolta") per tutti i comuni del bacino Priula in conformità alle previsioni regolamentari e contrattuali vigenti.

Tale Programma contiene l'indicazione, su base giornaliera, dei servizi programmati di raccolta domiciliare delle varie frazioni di rifiuto (umido; carta e cartone; vetro-plastica-lattine; rifiuto urbano residuo; rifiuto vegetale) e della fascia oraria prevista per lo svolgimento di ciascuna raccolta: l'indicazione è unica a livello comunale nel caso di Comune ricadente in un'unica zona territoriale omogenea, mentre è differenziata per ciascuna strada/via in caso di Comune con zone territoriali omogenee differenziate (es. zona standard e centro storico).

Il Programma di raccolta consente di verificare la puntualità dei servizi programmati di raccolta domiciliare espletati e di tracciare le eventuali interruzioni.

Ciascun utente può consultare, per ciascun Comune, il calendario giornaliero dei servizi di raccolta domiciliare delle varie frazioni di rifiuto (umido; carta e cartone; vetro-plastica-lattine; rifiuto urbano residuo; rifiuto vegetale) attraverso l'Ecocalendario che viene consegnato a ciascuna utenza al momento dell'attivazione e, successivamente, con cadenza annuale.

L'ecocalendario dei singoli Comuni del bacino Priula può essere visionato e/o scaricato anche mediante accesso al sito www.contarina.it, sezione "Cittadino".

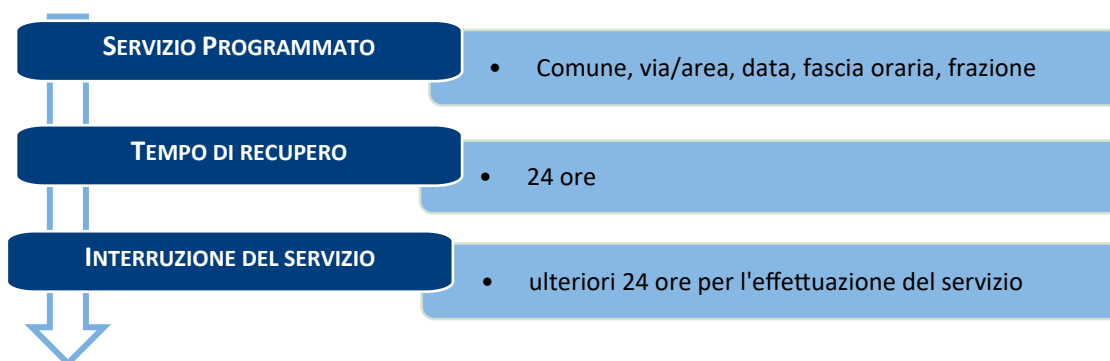
SERVIZI DI RACCOLTA NON EFFETTUATI PUNTUALMENTE E INTERRUZIONI DI SERVIZIO

I servizi di raccolta e trasporto non effettuati puntualmente rispetto al PROGRAMMA DI RACCOLTA che riguardano:

- uno o più Comuni o interi quartieri ovvero
- porzioni più circoscritte come alcune vie o porzioni di via

devono essere recuperati da Contarina entro 24 ore, decorrenti dal termine della fascia oraria del servizio risultante dal Programma di raccolta.

Se non ripristinati entro tale termine diventano interruzioni di servizio e devono essere effettivamente espletati entro le successive 24 ore.



SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Per consentire le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio Contarina ha istituito un servizio telefonico di Pronto intervento: 800600300.

Tale numero, riservato alle segnalazioni di Pronto intervento, è gratuito, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, e garantisce il passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il servizio di Pronto intervento può essere attivato:

- a) dal Comune territorialmente competente per le richieste di Pronto Intervento che si rendano necessarie per la rimozione di rifiuti abbandonati che presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

b) dal Comune territorialmente competente e dalle Forze dell'ordine per le richieste di Pronto intervento inerenti a rovesciamento dei cestini nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

PROGRAMMA DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Contarina predispone annualmente un apposito Programma delle attività di spazzamento e lavaggio (denominato "Programma di spazzamento") per tutti i comuni del bacino Priula in conformità alle previsioni regolamentari e contrattuali vigenti: tale Programma contiene l'indicazione dei percorsi dei singoli interventi di spazzamento e consente di evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per il loro svolgimento.

Tale Programma consente di verificare la puntualità dei servizi espletati rispetto a quelli pianificati e di tracciare le eventuali interruzioni.

Contarina a seguito della rendicontazione dei servizi di spazzamento è in grado di documentare l'effettivo svolgimento dei servizi rispetto a quanto programmato.

Eventuali modifiche non sostanziali (ossia modifiche che non alterano lo standard contrattuale di spazzamento, ordinario o aggiuntivo, della zona interessata) al Programma di spazzamento possono essere concordate da Contarina con il Comune interessato: in tal caso il Programma di spazzamento sarà tempestivamente aggiornato e ciascun aggiornamento sarà previamente comunicato al Consiglio di bacino Priula.

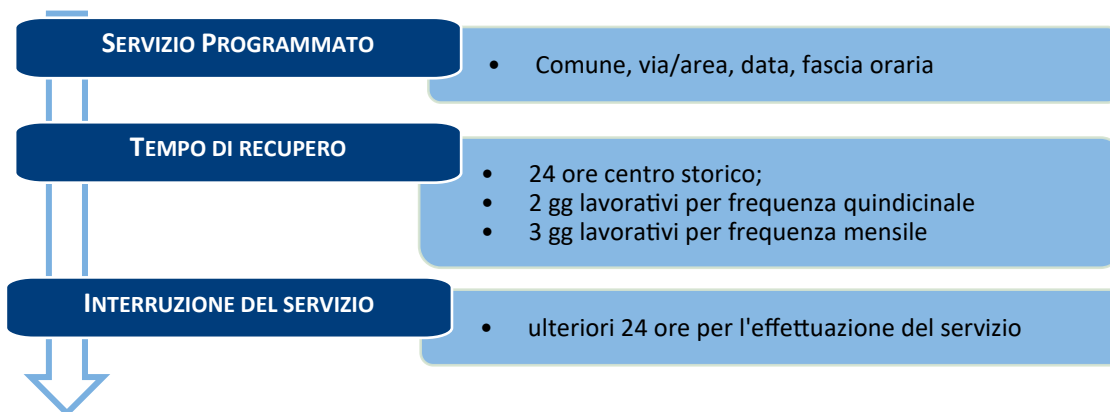
Eventuali modifiche sostanziali (modifiche che non rispettano lo standard contrattuale di spazzamento, ordinario o aggiuntivo, della zona interessata) al Programma di spazzamento sono ammesse ove siano finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, ma necessitano della preventiva autorizzazione del Consiglio di bacino. A seguito di tale approvazione Contarina procede alla variazione del Programma di spazzamento.

SERVIZI DI SPAZZAMENTO NON EFFETTUATI PUNTUALMENTE E INTERRUZIONI DI SERVIZIO

I servizi di spazzamento e lavaggio non effettuati puntualmente rispetto al Programma di spazzamento devono essere recuperati da Contarina:

- a) nelle zone centro storico:
 - entro 24 ore decorrenti dal termine della fascia oraria del servizio risultante dal Programma di spazzamento;
- b) in tutti gli altri contesti territoriali (zone standard, zone a bassa densità abitativa, fuori mura e cintura urbana):
 - in caso di servizio di spazzamento a frequenza quindicinale: entro 2 giorni lavorativi decorrenti dalla mezzanotte del giorno in cui il servizio era programmato;
 - in caso di servizio di spazzamento a frequenza mensile: entro 3 giorni lavorativi decorrenti dalla mezzanotte del giorno in cui il servizio era programmato.

Se non ripristinati entro tali termini i servizi non effettuati puntualmente diventano interruzioni di servizio e devono essere effettivamente espletati entro le successive 24 ore.



SERVIZI DI NETTURBINO DI QUARTIERE E SERVIZIO DI MANTENIMENTO E DECORO CENTRI STORICI

Il Netteturbino di Quartiere è un servizio di pulizia del territorio che prevede la raccolta di rifiuti abbandonati, con volume inferiore a 1 mc, su strade pubbliche, fossati, marciapiedi e piste ciclabili. Le tipologie di rifiuto raccolte nell'esecuzione di questo servizio sono le medesime di quelle oggetto di raccolta domiciliare o conferibili presso gli Ecocentri, ad esclusione dei rifiuti pericolosi.

Il servizio Netteturbino di Quartiere è oggetto di programmazione ordinaria da parte di Contarina al fine di garantire un monitoraggio completo del territorio dei Comuni aderenti al Consiglio di Bacino Priula ed il contenimento delle criticità legate all'abbandono e/o errato conferimento dei rifiuti urbani.

I percorsi sono individuati da Contarina e potranno essere promossi dai Comuni ovvero dal Consiglio di Bacino Priula: essi comprendono tutte le strade pubbliche o ad uso pubblico per le quali sono individuate le seguenti possibili frequenze di passaggio:

- almeno settimanale per aree sensibili (ossia aree particolarmente esposte a fenomeni di degrado ambientale e/o urbano), anche a carattere temporaneo, individuate dal Consiglio di bacino;
- da settimanale a bimestrale per la viabilità ordinaria, in base ad un'analisi storica degli abbandoni;
- semestrale per le strade della grande viabilità, ovvero arterie stradali ad alto scorrimento, dove è richiesto l'allestimento di un cantiere mobile stradale definito dalla norma vigente.

Singoli interventi di pulizia, ulteriori rispetto a quelli della programmazione ordinaria, possono inoltre essere attivati sulla base di specifiche richieste provenienti dai Comuni ovvero dal Consiglio di Bacino Priula: in tal caso per le richieste pervenute dal lunedì al venerdì entro le ore 13, Contarina provvede all'esecuzione del servizio di pulizia entro le due giornate lavorative successive.

Tali richieste possono essere inoltrate tramite:

- l'app Contarina (che consente di geolocalizzare in maniera precisa il sito);
- il form segnalazioni nel sito all'indirizzo <https://contarina.it/segnalazioni/> indicando, oltre ai propri riferimenti, l'indirizzo del luogo dell'abbandono ed eventualmente una foto dello stesso;

- il numero verde: 800.07.66.11.

Se l'abbandono è superiore a 1 mc o in caso di abbandono di rifiuti pericolosi, il gestore lo segnala tempestivamente al Comune dove si è verificato e, in seguito all'accettazione del preventivo, il gestore avvia la fase di raccolta con proprio personale o affidando il servizio a terzi.

L'abbandono o il deposito di rifiuti in prossimità dei contenitori adibiti al servizio porta a porta, salvo che si tratti di aree sensibili, individuate in accordo tra il Consiglio di Bacino e il Soggetto Gestore, non viene raccolto poiché si presume derivi da conferimenti non conformi.

Per i centri storici dei Comuni di Treviso, Asolo, Castelfranco e Montebelluna si esegue un servizio specifico di "Mantenimento e decoro centro storico" che prevede la raccolta dei rifiuti anche di piccole dimensioni giacenti su strade, parchi e giardini, aree pubbliche. Il servizio si esegue con spazzamento manuale o con un aspiratore elettrico ed è un servizio che integra lo spazzamento meccanizzato, il servizio di svuotamento dei cestini e il servizio di netturbino di quartiere.

PROCEDURE CONCILIATIVE

L'utente che ha proposto un reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere a Contarina spa, in forma scritta via posta all'indirizzo via Vittorio Veneto, 6 31027 Lovadina di Spresiano (TV), un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Contarina SpA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard;
- presentare reclamo in forma scritta anche al Consiglio di Bacino Priula via posta all'indirizzo Via Donatori del Sangue, 1 31020 Fontane di Villorba (TV). A tutela dei diritti degli utenti il Contratto di Servizio prevede delle misure sanzionatorie che il Consiglio di Bacino Priula può adottare nei confronti di Contarina SpA, a garanzia del rispetto del Contratto stesso, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori anche per avviare la procedura di conciliazione paritetica. A tal fine Contarina SpA ha sottoscritto un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

CONTENZIOSO

Nei casi in cui sia ritenuta illegittima o infondata la pretesa del Gestore, l'utente può sempre rivolgersi al Giudice ordinario, da individuarsi nel Giudice di Pace o nel Tribunale ai sensi dell'art. 7 e ss. del codice di procedura civile (c.p.c.).

È competente territorialmente il Foro di Treviso.

Le controversie sono regolate dalle norme del codice di procedura civile.

Nel caso in cui il Gestore si avvalga di soggetti abilitati ad effettuare attività di liquidazione, accertamento, riscossione delle entrate, gli atti notificati da quest'ultimi precisano le modalità per promuovere l'autotutela o proporre impugnazione giurisdizionale.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI			
Tipologia di Qualità	Obbligo generale	Obbligo specifico	Schema III
CONTRATTUALE	1. Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	PUBBLICATA SUL SITO WEB	SI
		DEVE CONTENERE: SCHEMA REGOLATORIO, OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E RELATIVI STANDARD PREVISTI DA ARERA o DALL'ETC (se migliorativi)	
CONTRATTUALE	2. Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	MODULO PER LA RICHIESTA CON CAMPI OBBLIGATORI E PRINCIPALI INFORMAZIONI SULL'EROGAZIONE DEI SERVIZI, LE MODALITA' DI CONFERIMENTO RIFIUTI, MODALITA' DI CONSEGNA ATTREZZATURE, DOVE TROVARE LA CARTA DEL SERVIZIO (le informazioni possono anche essere fornite con rinvio al sito internet)	SI
		RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DEVE RIPORTARE DEI CONTENUTI MINIMI OBBLIGATORI	
CONTRATTUALE	3. Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	MODULO PER LA RICHIESTA CON CAMPI OBBLIGATORI	SI
		RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DEVE RIPORTARE DEI CONTENUTI MINIMI OBBLIGATORI	
CONTRATTUALE	4. 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	CLASSIFICAZIONE DELLA SEGNALAZIONE SCRITTA (RECLAMO, INFORMAZIONI, RETTIFICA IMPORTI) in caso di dubbio classificarla prudenzialmente in RECLAMO. Esclusi dalla classificazione i casi di sollecito o reiterazioni pervenuti entro i tempi massimi di risposta.	SI
		MODULO PER LA RICHIESTA CON CAMPI OBBLIGATORI, SCARICABILE DALLA HOME PAGE DEL SITO, DISPONIBILE PRESSO GLI SPORTELLI O COMPILABILE ONLINE	
		ADDETTI AL SERVIZIO TELEFONICO O AGLI SPORTELLI DEVONO INDICARE LE MODALITA' DI PRESENTAZIONE	
		RISPOSTA MOTIVATA DEVE ESSERE FORMULATA IN MODO CHIARO E COMPRENSIBILE RIPORTARE DEI CONTENUTI MINIMI OBBLIGATORI COMUNI ALLE TRE TIPOLOGIE DI RICHIESTA SCRITTA, E CONTENUTI MINIMI OBBLIGATORI ULTERIORI PER LA RISPOSTA AL RECLAMO O ALLA RETTIFICA DI IMPORTI	

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI			
Tipologia di Qualità	Obbligo generale	Obbligo specifico	Schema III
		UTILIZZARE IN VIA PRIORITARIA IL RECAPITO DI POSTA ELETTRONICA EVENTUALMENTE INDICATO DALL'UTENTE	
CONTRATTUALE	5. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SPORTELLI, ACCESSIBILI DALLA HOME PAGE DEL SITO O DA APPLICAZIONI DEDICATE,	SI
		DEVE CONSENTIRE ALL'UTENZA DI EFFETTUARE RICHIESTE, SEGNALAZIONI E OTTENERE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI (anche mediante apposite maschere o web chat)	
		IN AGGIUNTA O IN ALTERNATIVA UNO O PIU' SPORTELLI FISICI PER LE MEDESIME PRESTAZIONI PER L'UTENZA.	
CONTRATTUALE	6. Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	DOTAZIONE DI UN NUMERO VERDE TOTALMENTE GRATUITO SIA DA FISSO CHE DA MOBILE PER ASSISTENZA	SI
		DEVE CONSENTIRE ALL'UTENZA DI EFFETTUARE RICHIESTE, SEGNALAZIONI E OTTENERE INFORMAZIONI E ISTRUZIONI	
CONTRATTUALE	7. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	GARANTIRE ALMENO UNA MODALITA' DI PAGAMENTO GRATUITA DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE	SI
		MESSA A DISPOSIZIONE DEI SEGUENTI MEZZI DI PAGAMENTO MINIMI: VERSAMENTO PRESSO SPORTELLI POSTALI, VERSAMENTO PRESSO SPORTELLI BANCARIO, DOMICILIAZIONE, CARTE DI CREDITO, ASSEGNI CIRCOLARI O BANCARI (Eventuali ulteriori modalità possono essere previste con l'ETC)	
		INVIO ALMENO ANNUALE DEL DOCUMENTO DI RISCOSSIONE CON GARANZIA DI ALMENO 2 RATE A <u>SCADENZA SEMESTRALE</u> , CON ALLEGATI I RELATIVI BOLLETTINI	
		TERMINE DI SCADENZA PER IL PAGAMENTO	

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI			
Tipologia di Qualità	Obbligo generale	Obbligo specifico	Schema III
		GARANTIRE LA POSSIBILITA' DI ULTERIORI RATE A <u>DETERMINATE CATEGORIE DI UTENZA</u> E CON LE MODALITA' PREVISTE	
		ACCREDITO DI IMPORTO NON DOVUTO A SEGUITO DI RICHIESTE DI RETTIFICA O IN DETRAZIONE DAL PRIMO DOCUMENTO DI RISCOSSIONE UTILE O CON RIMESSA DIRETTA SE L'IMPORTO È SUPERIORE SALVO SE < 50€	
TECNICA	8. 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	GARANTIRE IL RITIRO A DOMICILIO DI RIFIUTI NON COMPATIBILI CON LE MODALITA' DI RACCOLTA ADOTTATE ORDINARIAMENTE NELLA GESTIONE	SI
		CORRISPETTIVO MINIMO IN CAPO ALL'UTENTE NON SUPERIORE AL COSTO DEL SERVIZIO	
		IL RITIRO DEVE ESSERE GRATUITO PER I BENEFICIARI DEL BONUS SOCIALE E A ULTERIORI CATEGORIE INDIVIDUATE CON CRITERI DETERMINATI DALL'ETC	
		MODALITA' DI OTTENIMENTO DEL SERVIZIO PREVEDE DEI CAMPI OBBLIGATORI NELLA RICHIESTA	
TECNICA	9. Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	GARANTIRE DIVERSE MODALITA' DI PRESENTAZIONE SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI	SI
		GARANTIRE DIVERSE MODALITA' DI RICHIESTA DI RIPARAZIONE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	
TECNICA	10. Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA STRADALE CON INDICATI I CONTENITORI PRESENTI E LE FRAZIONI RACCOLTE. GLI AGGIORNAMENTI DELLA MAPPA DEVONO ESSERE TRACCIATI	SI
TECNICA	11. Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	PREDISPORRE UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI RACCOLTA E TRASPORTO PER AVERE PER CIASCUNA STRADA, SU BASE GIORNALIERA, LA DATA E LA FASCIA ORARIA PREVISTA DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO PER FRAZIONE DI RIFIUTO (<u>Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC</u>	SI

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI

Tipologia di Qualità	Obbligo generale	Obbligo specifico	Schema III
TECNICA	12. Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	PREDISPORRE UN PIANO DI CONTROLLI PERIODICI SULLO STATO DI RIEMPIMENTO E SUL CORRETTO FUNZIONAMENTO DEI CONTENITORI STRADALI (VETRO, OLI VEGETALI, TESSILI, ETC)	SI
		DEVE CONTENERE ALMENO: MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI CONTROLLI, CLASSIFICAZIONE DELLE AREE IN RELAZIONE AL RISCHIO DI SOVRARIEMPIMENTO, FREQUENZA DEI CONTROLLI COMMISURATA AL RISCHIO DI SOVRARIEMPIMENTO	
TECNICA	13. Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	CLASSIFICARE LE INTERRUZIONI IN BASE ALLE UTENZE PRESUMIBILMENT ECOINVOLTE IN RILEVANTI e LIMITATE.	n.a.
		PER OGNI INTERRUZIONE DEVE REGISTRARE LA CAUSA: FORZA MAGGIORE, IMPUTABILE ALL'UTENZA, IMPUTABILE AL GESTORE. (In caso di impossibilità di accertamento imputarle tutte al gestore). NEI PRIMI DUE CASI LE CAUSE VANNO DOCUMENTATE	
		Nel caso di indisponibilità degli impianti di trattamento, l'ETC 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.	
TECNICA	14. Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	PREDISPORRE UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITA' DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO PER AVERE PER CIASCUNA STRADA E AREA MERCATALE LA DATA E LA FASCIA ORARIA PREVISTA DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO <u>(Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.)</u>	SI
TECNICA	15. Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	CLASSIFICARE LE INTERRUZIONI IN BASE ALLE UTENZE PRESUMIBILMENT ECOINVOLTE IN RILEVANTI e LIMITATE.	n.a.
		PER OGNI INTERRUZIONE DEVE REGISTRARE LA CAUSA: FORZA MAGGIORE, IMPUTABILE ALL'UTENZA, IMPUTABILE AL GESTORE. (In caso di impossibilità di accertamento imputarle tutte al gestore). NEI PRIMI DUE CASI LE CAUSE VANNO DOCUMENTATE	

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI

Tipologia di Qualità	Obbligo generale	Obbligo specifico	Schema III
TECNICA	16. Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	PREDISPORRE E PUBBLICARE SULLA CARTA D'LELA QUALITA' UN NUMERO VERDE GRATUITO, SIA DA RETE FISSA CHE MOBILE, RAGGIUNGIBILE 24 ORE SU 24 PER SEGNALAZIONI DI PERICOLO INERENTE AL SERVIZIO, CON PASSAGGIO DIRETTO O CON TRASFERIMENTO DI CHIAMATA A UN OPERATORE DI PRONTO INTERVENTO, O PREVEDENDO LA RICHIAMATA DALL'OPERATORE	SI

STANDARD DI SERVIZIO PREVISTI

TIPOLOGIA DI QUALITÀ	STANDARD	TEMPISTICHE
CONTRATTUALE	Risposta alle richieste di attivazione (art.8)	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	Consegna attrezzature all'utenza (senza sopralluogo) (art.9)	≤ 5 giorni lavorativi
CONTRATTUALE	Consegna attrezzature all'utenza (con sopralluogo) (art.9, art. 53.1)	≤ 10 giorni lavorativi
CONTRATTUALE	Risposta alle richieste di variazione/cessazione (art.12)	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	Risposta ai reclami scritti (art.14)	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	Risposta a richieste scritte di informazioni (art. 15)	≤ 30 gg lavorativi
CONTRATTUALE	Risposta a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati (art. 16)	≤ 60 gg lavorativi
CONTRATTUALE	Rettifica importi non dovuti (art. 28.3)	≤ 120 gg lavorativi
TECNICA	Ritiro su chiamata (art. 31)	≤ 15 gg lavorativi
TECNICA	Intervento per segnalazione disservizio diversi dalla mancata raccolta domiciliare (senza sopralluogo) (art. 33)	≤ 5 gg lavorativi
TECNICA	Intervento per segnalazione disservizio per mancata raccolta domiciliare (contratto di servizio)	48 ore dalla segnalazione (in base a turno settimanale e con esclusione dei giorni festivi)
TECNICA	Intervento per segnalazione disservizio (con sopralluogo) (art. 33)	≤ 10 gg lavorativi
TECNICA	Riparazione/sostituzione attrezzatura per la raccolta domiciliare (senza sopralluogo) (art. 34)	≤ 10 gg lavorativi
TECNICA	Riparazione/sostituzione attrezzatura per la raccolta domiciliare (con sopralluogo) (art. 34)	≤ 15 gg lavorativi
TECNICA	Puntualità del servizio di raccolta e trasporto (art. 39)	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	Interruzione del servizio di raccolta e trasporto (art. 41)	≤ 24 h

TIPOLOGIA DI QUALITÀ	STANDARD	TEMPISTICHE
TECNICA	Prenotazione servizio di raccolta a pesatura (contratto di servizio)	2 giorni lavorativi dalla richiesta
TECNICA	Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio (art. 46)	Rispetto della fascia oraria
TECNICA	Servizio netturbino di quartiere (contratto di servizio)	2 giorni lavorativi dalla richiesta
TECNICA	Risposta alle richieste di pronto intervento (art. 49)	≤ 4 h