

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Sommario

SEZIONE I – CONTENUTI E DIFFUSIONE	2
1. Che cos'è la Carta dei Servizi	2
2. Riferimenti normativi	2
3. Gestori del servizio e territorio servito	3
4. Schema regolatorio.....	3
5. Dove trovarla.....	3
6. Validità della carta	3
7. Privacy.....	4
SEZIONE II – TUTELA DELL'UTENTE.....	5
1. Principi	5
2. Accessibilità alle informazioni e trasparenza	5
3. Recapiti e canali di informazione e contatto	6
4. Segnalazioni, Disservizi, Richieste di rettifica degli importi addebitati e Reclami	6
5. Organi di tutela	7
SEZIONE III – IL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFUTI....	9
1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio.....	9
2. Le raccolte porta a porta, modalità di conferimento	9
3. Contenitori stradali.....	10
4. Raccolte presso Centri di Raccolta	10
5. Servizi accessori e complementari	10
6. Controlli sul materiale conferito	12
7. Sospensioni e interruzioni del servizio	12
8. Attività esterne al servizio integrato di gestione dei rifiuti.....	12
SEZIONE IV – SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE, ABBANDONATI, CESTINI.....	13
1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio.....	13
2. Spazzamento e lavaggio strade.....	13
3. Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio.....	13
4. Svuotamento cestini	13
5. Sospensioni e interruzioni del servizio	13
SEZIONE V – IL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON I CONTRIBUENTI	14
1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio.....	14
2. Sospensioni e interruzioni del servizio	14
SEZIONE VI – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'	15
1. Standard di qualità	15
2. Indicatori di qualità	16

SEZIONE I – CONTENUTI E DIFFUSIONE

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

1.1 La presente Carta dei Servizi è riferita al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, comprensivo delle attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, di spazzamento e lavaggio e di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti ed integra il contratto generale di servizio in vigore tra il/i gestore/i e i Comuni.

1.2 Nella Carta sono descritte la struttura del servizio integrato dei rifiuti e le relative attività svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che il/i gestore/i si impegna/no a raggiungere e sono relazionati i livelli di prestazione ottenuti nello svolgimento delle attività.

1.3 La carta dei Servizi è strumento di tutela e controllo e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti, di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con COINGER segnalando le aree di miglioramento.

1.4 Si invita ciascun utente ad acquisire consapevolezza anche sui propri doveri, sanciti dal "Regolamento consortile per la disciplina dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e della raccolta differenziata", pubblicato sul sito di COINGER.

2. Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1 "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad 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".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3. Gestori del servizio e territorio servito

3.1 COINGER SRL è una società di capitali a totale partecipazione pubblica detenuta dai Comuni di Albizzate, Azzate, Besnate, Bodio Lomnago, Buguggiate, Casale Litta, Castiglione Olona, Castronno, Cavaria con Premezzo, Cazzago Brabbia, Crosio della Valle, Daverio, Galliate Lombardo, Inarzo, Jerago con Orago, Morazzone, Mornago, Oggiana con Santo Stefano, Solbiate Arno, Sumirago, Vedano Olona, Venegono Inferiore.

3.2 Il gestore del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento rifiuti è COINGER.

3.3 Il gestore che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio strade è COINGER.

3.4 Il gestore che eroga il servizio di gestione del servizio tariffe e rapporto con gli utenti è il COMUNE.

3.5 Il servizio è svolto da COINGER mediante affidamento con procedure di gare di appalto a soggetti il cui possesso delle seguenti certificazioni garantirà un punteggio maggiore:

- certificazione sicurezza BS OHSAS 18001
- certificazione ambientale UNI EN ISO 14001
- certificazione qualità UNI EN ISO 9001

4. Schema regolatorio

I Comuni hanno definito che la gestione di COINGER si posiziona nello schema I della matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

5. Dove trovarla

La Carta è reperibile sul sito www.coinger.it e nella sezione trasparenza ARERA sul sito del Comune www.comunevenegonoinferiore.it.

6. Validità della carta

6.1 La Carta ha validità sino alla data di scadenza del contratto di servizio stipulato tra COINGER e i Comuni del territorio servito. I contenuti della Carta potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, organizzative o di standard di servizio, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un

tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet e attraverso informativa contenuta nel primo documento di riscossione utile.

6.2 Con scadenza annuale, entro il 30 aprile dell'anno successivo, sarà pubblicato l'allegato alla presente Carta dei Servizi che illustra il livello qualitativo raggiunto nell'erogazione delle prestazioni.

7. Privacy

7.1 Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni e al **regolamento (UE) n. 2016/679** . Ad ogni soggetto interessato è consentito in ogni momento l'esercizio dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

7.2 Si richiamano il contratto di servizio tra COINGER e i Comuni e le informazioni riportate nel sito web <http://www.coinger.it/privacy/>

SEZIONE II – TUTELA DELL'UTENTE

1. Principi

La gestione dei rifiuti si attiene ai principi di precauzione, prevenzione, sostenibilità, nonché al "principio di chi inquina paga". È necessaria la responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di beni da cui originano i rifiuti.

I principi ispiratori della Carta dei Servizi sono:

- Eguaglianza;
- Imparzialità;
- Continuità;
- Chiarezza e trasparenza;
- Efficacia ed efficienza;
- Informazione e partecipazione;
- Salute e sicurezza
- Tutela dell'ambiente e sostenibilità;
- Cortesia professionalità e competenza;
- Semplificazione delle procedure;
- Qualità.

2. Accessibilità alle informazioni e trasparenza

2.1 L'utenza può prendere contatto con COINGER, per le parti di sua competenza, ed acquisire informazioni sul servizio integrato di gestione dei rifiuti utilizzando i canali e le modalità indicate nella presente carta dei servizi e sul sito al seguente link: <http://www.coinger.it/>

Per quanto non espressamente riportato nel presente documento si fa riferimento al TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e s.m.i. e alla normativa vigente.

2.2 È possibile contattare il gestore (Coinger) per:

- a)** avere l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili, istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto e suggerimenti per ridurre la produzione dei rifiuti;
- b)** informazioni sul calendario servizi di raccolta, consultabile online e distribuito in forma cartacea presso la residenza dell'utente;
- c)** informazioni sul programma delle attività di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade e sui divieti relativi alla viabilità e sosta;
- d)** informazioni sulle interruzioni e riattivazioni del servizio;
- e)** informazioni in merito a campagne straordinarie di raccolta rifiuti e nuove aperture o chiusure dei centri di raccolta;
- f)** informazioni in merito a ubicazione, orari di apertura e alle modalità di accesso e conferimento rifiuti presso i centri di raccolta;
- g)** prenotazione ritiro ingombranti a domicilio e altri servizi su chiamata;
- h)** richiesta di riparazione e variazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- i)** servizio di pronto intervento 24h/24h e informazioni sulle tipologie di interventi di pronto intervento di competenza del gestore e attivabili direttamente dagli utenti;

- j) segnalazione disservizi;
- k) conoscere le modalità per la presentazione di reclami scritti.
E' possibile contattare il Comune per:
- l) informazioni sul calcolo, riscossione, pagamento, riduzione e rateizzazione di importi addebitati e su sanzioni, penalità, interessi di mora o rimborsi, modalità di conguaglio, imposte applicabili e sulla possibilità di invio in forma elettronica dei documenti di pagamento;
- m) segnalazioni e richieste di rettifica in ordine a errori nella determinazione degli importi addebitati;
- n) informazioni su estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso, regolamento tariffario, modalità di pagamento ammesse, scadenze di pagamento e sulla tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- o) richieste di attivazione, variazione o cessazione del servizio e informazioni su modalità e termini per la presentazione delle stesse;

3. Recapiti e canali di informazione e contatto

3.1 GESTORE servizio raccolta:

- Sportello online: in corso di sviluppo, disponibile nel 2023
- Sito web: www.coinger.it;
- APP riciclarlo;
- Fax 0332-455233;
- Numero verde: 800.35.95.95 sempre attivo 24 ore su 24
- Sportello fisico c/o sede di via Chiesa a Erbamolle snc in Brunello:
 - ✓ lunedì, martedì e giovedì 9.00-13.00 / 14.00-18.00,
 - ✓ mercoledì 9.00-13.00
 - ✓ Venerdì 9.00-14.00
- e-mail: coinger@coinger.it;
- Pec: coinger@pec.it;

3.2 GESTORE bollettazione:

- Ufficio tributi Comune di Venegono Inferiore ;
- Sito Web: www.comunevenegonoinferiore.it;
- APP Comune smart
- Numero telefonico 0331856024 – numero verde 800359595
- Sportello fisico presso Comune di Venegono Inferiore Via Mauceri n.5
- E-mail: ufficiotributi@comunevenegonoinferiore.it;
- Pec: comune.venegonoinferiore@pec.regione.lombardia.va.it

4. Segnalazioni, Disservizi, Richieste di rettifica degli importi addebitati e Reclami

4.1 L'utente può inoltrare segnalazioni scritte o verbali, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico ai recapiti e canali di contatto riportati al paragrafo precedente.

4.2 Definizioni:

- a. reclamo: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi; Inoltre, ai sensi dell'art 13 del TQRIF, in tutti i casi in cui per una richiesta scritta pervenuta dall'utente non sia agevole stabilire se trattasi di reclamo o altro, la stessa va classificata come reclamo;
 - b. segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta (inclusa la posta elettronica), o sportello (fisico e online), ove previsto;
- 4.3** La segnalazione per disservizi rilevati nell'esecuzione della "raccolta Porta a Porta" deve essere effettuata dagli utenti dopo le ore 14,00 del giorno previsto per il servizio ed entro le ore 14.00 del giorno lavorativo seguente.
- 4.4** In caso di segnalazioni scritte il gestore comunica l'esito finale con risposta motivata scritta entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.
- 4.5** L'utente può inviare richiesta di rettifica degli importi addebitati o sporgere reclamo per violazioni dei principi e degli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi, inviando comunicazione scritta al gestore utilizzando il modulo apposito scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta o il reclamo suddetti, senza utilizzare il modulo apposito, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Nella richiesta o reclamo l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni disponibili per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del gestore.
- 4.6** Di norma non saranno presi in considerazione reclami anonimi o incompleti delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del gestore.
- 4.7** Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la presentazione dei reclami e richieste di rettifica.
- 4.8** Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi il gestore comunica l'esito finale con risposta motivata scritta.

5. Organi di tutela

- 5.1** Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal gestore con questa Carta dei Servizi possono sporgere reclamo con le modalità sopra esposte. Qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, l'utente può:
- a. richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto con il gestore;
 - b. presentare reclamo all'Ente Territorialmente Competente. A tutela dei diritti degli utenti il Contratto di Servizio prevede delle misure sanzionatorie che l'ETC può adottare nei confronti di COINGER, a garanzia del rispetto del Contratto stesso, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge;

- c.** rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori ed eventualmente, ove opportuno, avviare la procedura di conciliazione paritetica;
 - d.** rivolgersi all'autorità di regolazione ARERA.
- 5.2** Le azioni di cui sopra devono essere avviate dall'utente in modo progressivo e solo qualora non sia stata efficace l'azione precedente in elenco.

SEZIONE III – IL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio

- 1.1** Gli obblighi di servizio e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra COINGER e i Comuni soci. Il servizio è svolto operativamente dal/dai soggetto/i individuato/i attraverso gare di appalto ex D.Lgs 50/2016.
- 1.2** Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti, è fondamentale che vi sia, unitamente all'impegno del gestore, anche l'adozione da parte dei cittadini di comportamenti responsabili nel rispetto dell'ambiente e del decoro urbano: in particolare è indispensabile l'attivazione di una corretta raccolta differenziata, condotta secondo le indicazioni fornite da COINGER e con le modalità indicate nel calendario annuale, l'utilizzo responsabile e rispettoso delle attrezzature e del centro di raccolta, l'impegno a non sporcare il territorio.
- 1.3** I servizi erogati da COINGER SRL sono disciplinati dal regolamento di servizio e dal programma di esecuzione del servizio di raccolta e di spazzamento e lavaggio strade.
- 1.4** I documenti di cui sopra sono consultabili sul sito societario www.coinger.it.
- 1.5** Il gestore fornisce a ciascuna utenza i contenitori necessari in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. I contenitori devono essere esposti a cura dell'utente su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati.
- 1.6** Potranno essere presi in considerazione i ritiri porta a porta anche in strade private con proprietà non delimitate da opportune barriere di protezione solo a seguito di sottoscrizione di liberatoria da parte del gruppo di utenti richiedenti che liberi dal risarcimento danni a persone e cose COINGER SRL e i Comuni. Il servizio potrà essere svolto sempre che tale modalità d'esposizione non risulti ingombrare eccessivamente la strada tanto da costituire o generare rischio per il traffico e/o l'incolumità delle persone.

2. Le raccolte porta a porta, modalità di conferimento

- 2.1** L'esposizione dei rifiuti dev'essere eseguita a partire da un'ora dopo il tramonto del giorno antecedente quello della raccolta prevista ed entro le 5:00 am.
- 2.2** I rifiuti esposti oltre le ore 5:00 am del giorno di raccolta potrebbero non essere ritirati ed etichettati come non conformi a causa del ritardo di esposizione.
- 2.3** Per ciascun giorno possono essere conferiti esclusivamente i rifiuti della tipologia prevista da calendario di raccolta utilizzando esclusivamente le attrezzature fornite da COINGER. I sacchi, pacchi o bidoni di tipologia differente potranno essere etichettati come non conformi.
- 2.4** I contenitori sono di proprietà di COINGER e concessi all'utenza in comodato d'uso, i sacchi a perdere. Spetta all'utenza la custodia e la pulizia del bene assegnato. COINGER si occupa della riparazione o sostituzione dei contenitori danneggiati con possibile addebito dei costi.
- 2.5** I sacchi, le pattumiere devono avere un peso individuale non superiore a 10kg. Questo limite è imposto per motivi inerenti alla sicurezza sul lavoro. I sacchi e i bidoni oltre peso potranno essere etichettati come non conformi.

- 2.6** Verranno ritirati unicamente i rifiuti esposti con le attrezzature marchiate COINGER. In caso di produzioni eccezionali, occorre programmare un servizio dedicato, contattando COINGER.
- 2.7** Il mastello dell'umido da 7lt (mastello aerato piccolo, mastello sotto-lavello) non è utilizzabile per esposizione esterna, deve essere utilizzato il contenitore apposito da 10lt o più.
- 2.8** Il servizio svolto per le amministrazioni socie è organizzato, per tutte, secondo i giorni e con le frequenze e modalità previste nel calendario pubblicato sul sito e consegnato annualmente agli utenti. Potranno essere previsti servizi aggiuntivi in funzione della specialità di tale utenza.
- 2.9** Per dettagli sulle tipologie di contenitori in uso, sui calendari, modalità organizzative del servizio, frequenze di raccolta e contenitori in dotazione alle utenze è possibile consultare il sito del gestore del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani COINGER.

3. Contenitori stradali

- 3.1** Sono dislocati sul territorio COINGER contenitori stradali multiutenza per la raccolta di pile esauste e di farmaci scaduti.
- 3.2** Il gestore del servizio di raccolta rifiuti si impegna ad effettuare la pulizia e lavaggio dei contenitori stradali secondo necessità, con frequenza indicativamente biennale.

4. Raccolte presso Centri di Raccolta

- 4.1** Sono a disposizione dell'utenza nr. 12 Centri di raccolta, la dislocazione geografica dei quali, nonché i relativi orari e giorni di apertura sono definiti in accordo con le Amministrazioni Comunali del territorio servito, secondo criteri di efficacia, efficienza, razionalizzazione e ottimizzazione.
- 4.2** Il servizio di gestione delle suddette aree attrezzate è integrazione e complemento indispensabile al servizio di raccolta domiciliare.
- 4.3** In queste aree, gli utenti hanno la possibilità di conferire, in funzione della capacità ricettiva della struttura, tutte o alcune delle seguenti tipologie di rifiuti caratterizzate da una produzione esigua o discontinua, per le quali non sarebbe efficace ed efficiente organizzare un servizio di raccolta domiciliare, quali ad esempio ferro, legno, toner, oli vegetali, oli minerali, accumulatori al piombo, pile esauste, contenitori etichettati t e/o f, rifiuti elettrici ed elettronici, neon, ed inerti.
- 4.4** È obbligo del gestore garantire la fruibilità e disponibilità dei contenitori di raccolta dei rifiuti negli orari di apertura di ciascuna struttura.
- 4.5** L'accesso alle strutture è permesso unicamente mediante badge abilitante. L'utente si identifica tramite badge e conferisce i propri rifiuti nei centri di raccolta, sotto il controllo e la supervisione degli operatori addetti al presidio della struttura.
- 4.6** Sul sito del gestore COINGER sono consultabili l'elenco e la dislocazione dei centri di raccolta a disposizione per le utenze domestiche e non domestiche, il calendario e l'orario di apertura, le modalità di accesso e di conferimento e l'elenco delle tipologie di rifiuti conferibili.

5. Servizi accessori e complementari

- 5.1** Secondo quanto disciplinato dal contratto di servizio con i Comuni, COINGER svolge i seguenti servizi su richiesta da parte dell'utente:

- a.** Raccolta porta a porta su chiamata di rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE e relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati: è richiesta la prenotazione da parte dell'utente. La richiesta di ritiro può essere effettuata da parte dell'utente via e-mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore.

Sono previste due modalità differenti di ritiro:

- i.** servizio domiciliare con esposizione esterna alle proprietà private: è riferita solo a rifiuti ingombranti e beni durevoli compatti e non smontati (divani, poltrone, materassi, reti, piccoli mobili compatti etc.) ed a grandi elettrodomestici (frigoriferi, lavatrici, etc.). È prevista per singola presa l'esposizione massima di 2 mc di volume vuoto per pieno e di massimo 3 pezzi. Il pagamento è posticipato.
- ii.** servizio domiciliare con esposizione nelle aree private esterne (cortili, piazzali). È riferita a servizi domiciliari come al punto a) qualora si volesse il ritiro in un'unica presa di quantità eccedenti i limiti stabiliti ed in esclusiva a mobili smontati come armadi, cucine componibili, librerie, comò etc. rientrano in questa categoria anche servizi della tipologia a) qualora abbiano un peso notevole tale da prevedere l'utilizzo del motocarro con gruetta per il carico.

Il servizio è quantificato a tempo ed il pagamento è anticipato e conguagliato a fine servizio.

- b.** Raccolta domiciliare del rifiuto verde: per aderire al servizio di raccolta domiciliare è necessario che l'utente effettui richiesta scritta compilando il modulo reperibile sul sito internet e consegnato annualmente assieme al calendario cartaceo. Ogni utenza potrà avere anche fino a tre bidoni da lt. 240. Non saranno ritirati i rifiuti conferiti al di fuori dei bidoni forniti da COINGER.

Per il servizio, ove previsto dal regolamento tariffario, è addebitato un corrispettivo in capo all'utente.

- c.** Raccolte stradali di farmaci scaduti e pile esauste con frequenze commisurate al livello di riempimento dei contenitori.
- d.** Raccolte rifiuti rivolte ai mercati rionali, manifestazioni, eventi temporanei. Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali, manifestazioni ed eventi temporanei e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate. Agli esercenti o organizzatori sarà data indicazione delle attrezzature da utilizzare per il conferimento dei rifiuti e del luogo di esposizione dei rifiuti raccolti in modo differenziato. Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato o dell'evento, è effettuata la raccolta, il trasporto e il conferimento presso i Centri di raccolta o l'avvio allo smaltimento e/o recupero.

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

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

5.2 Secondo quanto disciplinato dal contratto di servizio con i Comuni, COINGER svolge i seguenti servizi:

- a.** rifacimento delle tessere per l'accesso alle strutture per le utenze non domestiche e per le domestiche che richiedono una seconda tessera. L'emissione è a pagamento per domestiche, mentre per le non domestiche è prevista la prima emissione gratuita;
- b.** fornitura e consegna di sacchi, cestini stradali e bidoni eventualmente anche mediante fornitura, installazione, assistenza, manutenzione di distributori automatici di sacchi
- c.** Gestione rifiuti prodotti presso i cimiteri.

5.3 In ottemperanza con quanto disposto da ARERA nel TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, COINGER svolgerà anche il Servizio di Pronto intervento 24h su 24 su chiamata richiesto da parte dei Comuni e garantirà la reperibilità (24h/24h) nei giorni festivi o nei giorni feriali non lavorativi. Il presupposto per la richiesta intervento è il fatto che vi siano profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero un oggettivo ostacolo alla normale viabilità o che vi siano situazioni di forte degrado o impatto sulle condizioni igienico-sanitarie; non rientrano in tale casistica abbandono di rifiuti urbani (compresi eventuali sacchi e contenitori esposti in giorni/orari non corretti) e/o inerti e/o altri rifiuti non suscettibili di causare inquinamento per infiltrazione nel suolo (es eternit/lana di roccia) né lo svuotamento di cestini e/o altri interventi programmabili per tempo. La gestione dei disservizi non avverrà attraverso questo nuovo numero verde.

6. Controlli sul materiale conferito

Gli operatori che svolgono il servizio di raccolta rifiuti effettuano controlli sul materiale conferito, segnalando le non conformità rilevate a mezzo etichette adesive apposte sui contenitori. L'etichetta riporta sempre l'indicazione dei riferimenti ove reperire le informazioni per la corretta esposizione e la motivazione principale della segnalazione di non conformità. A titolo d'esempio può essere rilevata non conformità per la presenza di rifiuti differenziati in modo scorretto, l'errata scelta del giorno di esposizione, l'esposizione in ritardo rispetto all'orario di servizio, l'esposizione al di fuori dei contenitori o l'utilizzo di attrezzature non regolamentari.

7. Sospensioni e interruzioni del servizio

7.1 Nel caso di interruzione programmata del servizio, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, comunicando sia la sospensione, sia la ripresa del servizio nei termini indicati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.

7.2 L'eventuale interruzione del servizio deve essere recuperata entro i termini specificati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.

8. Attività esterne al servizio integrato di gestione dei rifiuti

Sono state attivate alcune convenzioni per garantire la raccolta ed il corretto smaltimento dei manufatti in lana di roccia/vetro ed amianto che risultano escluse dal PEF e dal bilancio del gestore che completano la gestione integrata del servizio rifiuti anche per alcune tipologie di materiale che non risultano essere rifiuti urbani ma con le quali l'utente può entrare facilmente in contatto perché d'suo comune.

SEZIONE IV – SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE, ABBANDONATI, CESTINI

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio

1.1 Gli obblighi e le modalità secondo i quali devono essere svolti i servizi che seguono sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra COINGER e i Comuni soci. Il servizio è svolto operativamente dal/dai soggetto/i individuato/i attraverso gare di appalto ex D.Lgs 50/2016.

1.2 I servizi erogati da COINGER SRL sono disciplinati nel regolamento di servizio, ed eseguiti nel rispetto della Programmazione consultabile sul sito societario www.coinger.it, nella sezione servizi.

2. Spazzamento e lavaggio strade

2.1 È attivo il servizio di spazzamento e lavaggio strade che consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su marciapiedi, strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico e/o manuale ove richiesto. Il servizio è svolto da COINGER secondo la programmazione definita in accordo con i Comuni e riportata nel sito con dettaglio dei percorsi, delle aree e della frequenza di intervento.

2.2 In assenza di una programmazione prestabilita o in presenza di esigenze specifiche, il servizio può essere erogato anche su chiamata da parte dell'Amministrazione Comunale.

3. Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio

È attiva la raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale ad uso pubblico. Sono esclusi:

- i rifiuti con volume inferiore a 10 lt;
- quelle particolari tipologie di rifiuto che, anche se giacenti sulle strade ed aree pubbliche, non sono qualificabili come rifiuti urbani, ad esempio rifiuti radioattivi, contenenti amianto, autovetture abbandonate o carcasse animali.

4. Svuotamento cestini

4.1 COINGER provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini stradali di proprietà dei Comuni o di COINGER, con sostituzione dei sacchi ove necessario e pulizia delle aree circostanti ove necessario. La frequenza di svuotamento è almeno settimanale salvo che il livello di riempimento del cestino abbia raggiunto almeno il 75% del volume utile. Il cestino deve essere impiegato per il conferimento di rifiuti prodotti al momento dall'utente e non provenienti dalle proprie utenze.

4.2 Alcuni cestini, data la posizione in aree di pregio e l'utilizzo effettivo, potranno avere necessità di svuotamenti più frequenti.

5. Sospensioni e interruzioni del servizio

5.1 Nel caso di interruzione programmata del servizio, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, comunicando sia la sospensione, sia la ripresa del servizio nei termini indicati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.

5.2 L'eventuale interruzione del servizio deve essere recuperata entro i termini specificati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.

SEZIONE V – IL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

I CONTRIBUENTI

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio

1.1 Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di gestione tariffe e rapporto con i contribuenti sono stabilite nel regolamento di disciplina della tassa sui rifiuti (TARI). Disponibile sul sito www.comunevenegonoinferiore.it;

1.2 Alla richiesta di attivazione dell'utente, verrà rilasciata copia della dichiarazione presentata affinché l'utente possa prendere contatti con Coinger per il ritiro delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

1.7 Alla richiesta di variazione o cessazione dell'utente verrà rilasciata copia della dichiarazione presentata affinché l'utente possa prendere contatti con Coinger per il ritiro/riconsegna delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

2. Sospensioni e interruzioni del servizio

2.1 Nel caso di interruzione programmata del servizio, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, comunicando sia la sospensione, sia la ripresa del servizio nei termini indicati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.

2.2 L'eventuale interruzione del servizio deve essere recuperata entro i termini specificati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei Servizi.

SEZIONE VI – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

1. Standard di qualità

Per garantire la verifica da parte degli utenti sulla qualità dell'erogazione dei servizi sono stati individuati i seguenti "standard generali", ovvero indicatori del livello di qualità minimo che il gestore garantisce ai propri utenti.

ID	Indicatore	Riferimento TQRIF
1	Preavviso minimo di comunicazione agli utenti di variazioni rilevanti nelle condizioni di erogazione del servizio: 30 giorni solari. In caso di variazioni urgenti e/o emergenziali la comunicazione deve essere inviata con il massimo preavviso possibile.	
2	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare in assenza di sopralluogo: 5 giorni lavorativi	Art. 9.1
3	Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare in caso di necessità di sopralluogo: 10 giorni lavorativi.	Art. 9.2 e 53.1
4	Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata: 15 giorni lavorativi;	art. 31.1
5	Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento: 4 ore intercorrenti dall'inizio della conversazione con l'operatore.	Art. 49.1
6	Tempo di messa in sicurezza e confinamento dell'area in caso di interventi di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati che presentano particolari problematiche in tema di salute ed incolumità: 4 ore intercorrenti dall'arrivo dell'operatore sul luogo;	art. 49.4
7	Tempo di rimozione dei rifiuti abbandonati in caso di interventi di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati che necessitano di caratterizzazione: 15 giorni lavorativi intercorrenti dalla messa in sicurezza dell'area;	art. 49.4
8	Tempo di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in assenza di sopralluogo: entro le 24 ore successive (non si contano i giorni festivi o prefestivi);	Art. 33.1
9	Tempo di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in caso di necessità di sopralluogo: 7 giorni lavorativi;	Art. 33.2 e 53.1
10	Tempo di recupero di un servizio non effettuato puntualmente per la raccolta domiciliare o per la raccolta stradale o di prossimità svolta nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto: 24 ore;	Art. 37.2 a)
11	Tempo di recupero di un servizio non effettuato puntualmente in tutti gli altri casi di raccolta stradale o di prossimità: 24 ore;	ART. 37.2 b)
12	Tempo di recupero di un servizio non effettuato puntualmente per il servizio di spazzamento e lavaggio strade svolto nelle zone di pregio e/o a elevata densità	Art. 44.2 a)

	abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi: 24 ore;	
13	Tempo di recupero di un servizio non effettuato puntualmente per il servizio di spazzamento e lavaggio strade svolto negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali: 2 giorni lavorativi;	Art. 44.2 b)
14	Tempo di recupero di un servizio non effettuato puntualmente per il servizio di spazzamento e lavaggio strade svolto negli altri contesti e per frequenze programmate mensili: 3 giorni lavorativi;	Art. 44.2 b)
15	Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio: 30 giorni lavorativi	Art. 8.1
16	Tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio: 30 giorni lavorativi	Art. 12.1
17	Tempo di risposta motivata a reclami scritti: 30 giorni lavorativi	Art. 14.1
18	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi	Art. 15.1
19	Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati: 60 giorni lavorativi	Art. 16.1
20	Tempo di rettifica degli importi non dovuti: 120 giorni lavorativi	Art. 28.3
21	Tempo di attesa per il servizio telefonico: 240 secondi	Art. 21.1
22	Tempo minimo di apertura settimanale dello sportello fisico: 30 ore	Art. 19.2

2. Indicatori di qualità

2.1 COINGER si impegna a fornire tramite pubblicazione sul proprio sito internet evidenza dei seguenti indicatori di qualità tecnica del servizio, calcolati su base annua:

- a. puntualità del servizio di raccolta e trasporto rifiuti;
- b. diffusione dei contenitori di raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti nei limiti di cui all'art. 35.3 dell'Allegato A al TQRIF;
- c. durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto (la durata dell'interruzione decorre dal termine entro il quale il servizio avrebbe potuto essere recuperato secondo gli standard della presente Carta dei Servizi);
- d. puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade (la durata dell'interruzione decorre dal termine entro il quale il servizio avrebbe potuto essere recuperato secondo gli standard della presente Carta dei Servizi) sempre che vi siano state le condizioni metereologiche tali da impedire o non rendere opportuno lo svolgimento del servizio.

2.2 Il Comune si impegna a fornire tramite pubblicazione sul proprio sito internet evidenza dei seguenti indicatori di qualità tecnica del servizio, calcolati su base annua:

- a. tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio;
- b. tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio;
- c. tempo di risposta motivata a richieste scritte di informazioni;
- d. tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati;
- e. tempo di rettifica degli importi non dovuti.