Comune
di Sirmione

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Revisione 0
del 08 settembre 2022

Sommario

1. Premessa 5

2. Riferimenti Normativi 6

3. Informazioni societarie 8

4. Principi fondamentali 9

4.1 Uguaglianza ed imparzialità del trattamento 9

4.2 Continuità 9

4.3 Partecipazione 10

4.4 Cortesia 10

4.5 Efficacia ed efficienza 10

4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi 10

4.7 Comunicazione e trasparenza 10

4.8 Riservatezza 10

4.9 Qualità 11

4.10 Valutazione del grado di soddisfazione del cliente 11

5. Servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati 12

5.1 Scelta dello schema di servizio 12

5.2 Trasparenza e qualità del servizio 12

5.3 Raccolta rifiuti porta a porta in Centro Storico 13

Tipo di obbligo 13

Obblighi di servizio 13

Riferimento normativo 13

Raccolta frazione CARTA E CARTONE: 13

Raccolta frazione VETRO: 13

Raccolta frazione PLASTICA: 14

Raccolta frazione ORGANICO: 14

Raccolta frazione SECCO RESIDUO: 14

5.4 Raccolta rifiuti (metodo *Easy*) sul resto del territorio 15

Tipo di obbligo 15

Obblighi di servizio 15

Riferimento normativo 15

5.5 Raccolta rifiuti ingombranti 16

Tipo di obbligo 16

Obblighi di servizio 16

Riferimento normativo 16

5.6 Isola ecologica 17

5.7 Raccolta rifiuti abbandonati 18

Tipo di obbligo 18

Obblighi di servizio 18

Riferimento normativo 18

5.8 Raccolta del verde 18

Tipo di obbligo 18

Obblighi di servizio 18

Riferimento normativo 18

5.9 Pulizia stradale 18

Tipo di obbligo 18

Obblighi di servizio 18

Riferimento normativo 18

5.10 Svuotamento cestini 20

Tipo di obbligo 20

Obblighi di servizio 20

Riferimento normativo 20

6. Rapporto con gli utenti 21

6.1 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti 21

Tipo di obbligo 21

Obblighi di servizio 21

Riferimento normativo 21

6.2 Variazione o cessazione del servizio 21

Tipo di obbligo 21

Obblighi di servizio 21

Riferimento normativo 21

6.3 Modalità di pagamento, agevolazioni, morosità, penalità 22

Tipo di obbligo 22

Obblighi di servizio 22

Riferimento normativo 22

6.4 Rettifiche di fatturazione e reclami 23

Tipo di obbligo 23

Obblighi di servizio 23

Riferimento normativo 23

6.5 Segnalazione disservizi e richiesta di riparazione delle attrezzature 25

Tipo di obbligo 25

Obblighi di servizio 25

Riferimento normativo 25

6.5 Servizio telefonico 26

Tipo di obbligo 26

Obblighi di servizio 26

Riferimento normativo 26

6.7 Orario di apertura sportelli 27

1. Premessa

La Carta della qualità del servizio di igiene urbana è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta della qualità del servizio di igiene urbana rappresenta l'impegno di Sirmione Servizi, ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

Con l'entrata in vigore della delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022, è fatto obbligo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti contenente tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione.

Inoltre, come previsto dall'articolo 5.5 dell'All. A alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, (di seguito anche TQRIF) la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è unica per tutta la gestione ed è pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale anche se potrà essere aggiornata annualmente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti.

Qualsiasi modifica sarà comunicata agli Utenti entro un tempo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del Gestore Sirmione Servizi Srl Unipersonale alla sezione "*Servizio Rifiuti*" presente nella "*Home Page*" nonché presso gli uffici siti in Piazza Virgilio 18, 25019 Sirmione (BS).

2. Riferimenti Normativi

I principali riferimenti normativi nazionali relativi alla Carta della Qualità dei Servizi sono:

- 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 - TQRIF - sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- Vigente “Regolamento Comunale per l’applicazione della TARI (Tassa sui Rifiuti)”.

3. Informazioni societarie

Sirmione Servizi S.r.l. Unipersonale è la Società multiservizi del Comune di Sirmione di cui è socio unico al 100% in prosecuzione delle attività precedentemente gestite direttamente dal Comune di Sirmione.

Per quanto riguarda il servizio di igiene urbana svolge le operazioni di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, raccolta differenziata e spazzamento strade all'interno del territorio comunale.

Il servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti è svolto direttamente per conto del Comune di Sirmione.

4. Principi fondamentali

4.1 Uguaglianza ed imparzialità del trattamento

È nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che vengono fissati i principi di carattere generale cui devono uniformarsi i comportamenti degli erogatori dei servizi nei confronti degli utenti (eguaglianza, imparzialità, trasparenza, ecc.), principi che devono essere richiamati in tutte le Carte dei servizi.

La Società si impegna, dunque, ad agire in piena conformità con la legge a fare in modo che sia sempre garantita l'eguaglianza dei diritti degli utenti e la non discriminazione per gli stessi, al fine di rispondere ad un trattamento di parità nell'erogazione dei propri servizi, ma prima ancora ad uno spontaneo senso di correttezza e senso civico, cui tutti i dipendenti della Società aderiscono. A parità di condizioni tecnico-funzionali ed in presenza di aree omogenee nell'ambito di tutto il territorio di competenza è garantita uniformità di trattamento. Sirmione Servizi si impegna a prestare particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani, a tutti gli utenti appartenenti alle fasce più deboli.

4.2 Continuità

Sirmione Servizi Srl si impegna ad erogare agli utenti-clienti i servizi in maniera continuativa e regolare, senza interruzione. L'interruzione del servizio potrà essere imputabile solamente a:

- Guasti;
- Ampliamento strutture, impianti;
- Cause di forza maggiore.

In questi casi Sirmione Servizi Srl si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio.

Qualora si verificasse un disagio o una interruzione della continuità del servizio, nei limiti delle possibilità ed in base alla gravità dell'evento, la Società si impegna a fornire adeguate e tempestive informazioni all'utenza ed a limitare il più possibile il disagio.

4.3 Partecipazione

All'utente viene sempre assicurata la possibilità di esprimere la propria valutazione sui servizi utilizzati mediante suggerimenti ed eventuali reclami. Può produrre memorie e documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Sulla base delle valutazioni degli utenti, raccolte nel corso dello svolgimento del servizio, la Società valuta l'elaborazione di piani di miglioramento dei propri servizi.

4.4 Cortesia

Nei confronti della clientela, Sirmione Servizi Srl Unipersonale si ispira ai principi di cortesia, disponibilità e professionalità. A tal proposito è cura della Società fornire ai dipendenti le opportune istruzioni, affinché questo mero principio sia sempre un modello di comportamento pratico.

4.5 Efficacia ed efficienza

La Società si pone l'obiettivo di un progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi che eroga, svolgendo le proprie attività secondo la logica del contenimento dei costi senza pregiudicarne la qualità.

4.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Sirmione Servizi Srl Unipersonale pone la massima cura e attenzione per quanto riguarda la chiarezza e la semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti.

4.7 Comunicazione e trasparenza

Agli utenti è garantita un'esaustiva e chiara informazione sui servizi offerti, sulle procedure, i tempi e le regole di erogazione dei servizi.

4.8 Riservatezza

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato dall'ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

4.9 Qualità

Sirmione Servizi Srl Unipersonale persegue il miglioramento continuo dei servizi anche attraverso tecniche di monitoraggio che, unitamente alle osservazioni e alle segnalazioni degli utenti, consentono di cogliere eventuali criticità del servizio e di adottare le soluzioni più adatte a migliorare la qualità delle prestazioni.

4.10 Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

La Società effettua specifiche periodiche rilevazioni a campione per poter valutare ed essere così informata sulle opinioni dell'utente in relazione alla qualità del servizio erogato ed al rispetto degli standard stabiliti dal presente documento. Sulla base delle rilevazioni effettuate, la Società si impegna a produrre una relazione annuale relativa alla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente ed a renderla disponibile agli utenti ed alle associazioni dei consumatori che ne facessero espressa richiesta.

5. Servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati

5.1 Scelta dello schema di servizio

Ai sensi dell'art. 3 della Delibera ARERA n. 15/2022/R/Rif (TQRIF) è stato individuato dal Comune di Sirmione, in qualità di Ente territorialmente competente, il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori. Sulla base del livello qualitativo previsto dal Contratto di servizio il servizio rientra all'interno dello SCHEMA I (livello qualità minimo).

5.2 Trasparenza e qualità del servizio

Tutte le informazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti sono reperibili:

- nella sezione "*Servizio Rifiuti*" presente nella "*Home Page*" del sito di Sirmione Servizi Srl Unipersonale

Ai sensi dell'Appendice I alla Delibera ARERA n. 15/2022/R/Rif (TQRIF) sono di seguito riportati gli obblighi di servizio cui sono soggetti i gestori del servizio di gestione dei rifiuti ricadenti nello schema I.

TIPI DI OBBLIGO PREVISTO DAL TQRIF		*Schema I*
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per la gestione di cui all'Articolo 5		SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e articolo 7		SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'articolo 10 e all'articolo 11		SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati , di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18		SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22		SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione del comma 28.3)		SI
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		SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32		SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui al comma 35.1		SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui al comma 35.2		SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1		SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48		SI

5.3 Raccolta rifiuti porta a porta in Centro Storico

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	Predisposizione di una mappatura delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.1 - TQRIF
	Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2 - TQRIF

Nell'area che va da piazzale Montebaldo alle Grotte di Catullo, indicata come "*Area Nord*", è stata adottata una metodologia di raccolta "*porta a porta*" del rifiuto indifferenziato e differenziato. Questo servizio definito "*servizio a 5 stelle*" si caratterizza per l'elevata qualità erogata in quanto è completamente domiciliare per tutti: famiglie, negozi, bar ristoranti, alberghi e viene svolto tutti i giorni dell'anno per tutte e cinque le frazioni base di rifiuto prodotto: carta, plastica da imballo, vetro e lattine fino a 5lt., organico e secco residuo. Il rifiuto va esposto in strada nelle vicinanze del luogo di produzione. In dettaglio nel centro storico il ritiro avviene nelle seguenti modalità:

Raccolta frazione CARTA E CARTONE:

Conferimento da parte delle UD (Unità Domestiche) e UND (Unità Non Domestiche): a partire dalle ore 23.00 del giorno precedente al ritiro. In alta stagione, esclusivamente per le Utenze non domestiche commerciali (negozi o artigiani) che chiudono l'attività prima delle 23.00, viene effettuato un ritiro pomeridiano.

- Ritiro alta stagione (APR- OTT): tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 9.00
- Ritiro pomeridiano in alta stagione (APR-OTT) : tutti i giorni esclusi i festivi dalle 14.00 alle ore 17.00.
- Ritiro bassa stagione (NOV- MAR) : tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 8.00

Il servizio di raccolta carta e cartone viene effettuato da un operatore dotato di veicolo costipatore da 35q.li (pat.B).

Raccolta frazione VETRO:

Conferimento da parte delle UD e UND: a partire dalle ore 23.00 del giorno precedente al ritiro.

- Ritiro alta stagione (APR- OTT): tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 10.00
- Ritiro bassa stagione (NOV- MAR): tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 8.00

Il servizio di raccolta del vetro viene effettuato da un operatore dotato di veicolo costipatore da 35q.li (pat.B)

Raccolta frazione PLASTICA:

Conferimento da parte delle UD e UND: a partire dalle ore 23.00 del giorno precedente al ritiro.

- Ritiro alta stagione (APR- OTT): tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 9.00
- Ritiro bassa stagione (NOV- MAR): tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 8.00

Il servizio di raccolta della plastica viene effettuata da un operatore dotato di veicolo costipatore da 35q.li (pat.B)

Raccolta frazione ORGANICO:

Conferimento da parte delle UD e UND: a partire dalle ore 23.00 del giorno precedente al ritiro.

- Ritiro alta stagione (APR- OTT): tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 9.00
- Ritiro bassa stagione (NOV- MAR): tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 8.00

Il servizio di raccolta dell'organico viene effettuata da un operatore dotato di veicolo costipatore da 55q.li (pat.C)

Raccolta frazione SECCO RESIDUO:

Conferimento da parte delle UD e UND: a partire dalle ore 23.00 del giorno precedente al ritiro.

- Ritiro alta stagione (APR- OTT): tutti i giorni dalle ore 5.00 alle ore 9.00
- Ritiro bassa stagione (NOV- MAR): tutti i giorni dalle ore 6.00 alle ore 8.00

Il servizio di raccolta del secco residuo viene effettuata da un operatore dotato di veicolo costipatore da 35q.li (pat.B)

5.4 Raccolta rifiuti (metodo *Easy*) sul resto del territorio

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	Predisposizione di una mappatura delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.1 - TQRIF
	Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2 - TQRIF

Fuori dal centro storico, i rifiuti vengono raccolti nelle 100 "ECO PIAZZOLE EASY" posizionate in diverse aree dedicate del territorio e accessibili a tutte le utenze di Sirmione.

Nel 2010 l'Amministrazione Comunale e Sirmione Servizi decisero di collocare sull'intero territorio Comunale (ad esclusione del centro storico) un nuovo sistema di raccolta dei rifiuti particolarmente innovativo, denominato "*Easy*". Il centro storico venne escluso in quanto per tipologia di raccolta (contenitori necessariamente di piccole dimensioni per agevolare le utenze) e per movimentazione dei mezzi necessariamente di piccole dimensioni (sul tratto del ponte levatoio non possono transitare veicoli di massa complessiva superiore ai 35 q.li) il sistema "*Easy*", che prevede contenitori di dimensioni elevate e utilizzo di veicoli con massa complessiva superiore ai 70 q.li, non era idoneo.

I nuovi contenitori "*Easy*", raggruppati in "eco-piazzole", permettono all'utenza un conferimento puntuale, preciso e "differenziato" del rifiuto.

Il metodo di aggancio e scarico dei contenitori "*Easy*" è coperto da brevetto e gli autocarri con presse incorporate garantiscono una raccolta del rifiuto più rapida e più semplice. Il numero di viaggi verso gli impianti di trattamento risulta notevolmente ridotto con maggiore risparmio in termini economici ed ambientali.

Le Eco piazzole "*Easy*" sono accessibili tutti i giorni dell'anno 24 ore al giorno. Possono ricevere le cinque frazioni di rifiuto urbano prodotto dalle utenze e seguono uno scrupoloso programma di svotamento quotidiano, di lavaggio e sanificazione.

Il servizio di pulizia e sanificazione dei contenitori "*Easy*" viene effettuato con TRE diverse metodologie di intervento:

1. Lavaggio meccanico interno ed esterno mediante attrezzatura lava-contenitori, di proprietà Sirmione Servizi montata su autocarro specifico Easy ed utilizzata nel 2020 esclusivamente per il Comune di Sirmione. Il servizio di lavaggio mediante lava-contenitori montata su autocarro Easy viene effettuato, per circa 100 eco-punti, settimanalmente nel giorno di martedì. Per effettuare il

lavaggio interno ed esterno dei contenitori si utilizza un prodotto di natura organica a lungo termine detergente anti odore e igienizzante

2. Lavaggio manuale mediante lancia a pressione per la pulizia a fondo della carrozzeria esterna e dei cassetti di conferimento dei contenitori. Il servizio di lavaggio mediante lancia a pressione viene effettuato, per circa 30 eco-punti, settimanalmente nel giorno di giovedì. Per effettuare il lavaggio manuale mediante lancia per la pulizia a fondo della carrozzeria esterna e dei cassetti di conferimento dei contenitori non si utilizzano prodotti chimici ma esclusivamente acqua calda in pressione.
3. Trattamento di irrorazione del formulato biologico per accelerare i processi spontanei di degradazione e neutralizzazione degli odori. Il servizio di trattamento di irrorazione del formulato biologico per accelerare i processi spontanei di degradazione e neutralizzazione degli odori, viene effettuato settimanalmente su tutti i contenitori. Per effettuare il servizio di trattamento di irrorazione del formulato biologico, si utilizza un formulato specifico per la metabolizzazione naturale delle sostanze organiche. Le colture batteriche naturali in esso contenute accelerano i processi spontanei di degradazione neutralizzando gli odori.

5.5 Raccolta rifiuti ingombranti

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Servizi di ritiro su chiamata	Nessun onere aggiuntivo per il ritiro	Art. 29.1 - TQRIF
	Numero minimo di ritiri e limite di pezzi per ritiro	Art. 29.2 - TQRIF

Il servizio di raccolta ingombranti interessa la gestione dei rifiuti di dimensioni e ingombro tale da impedirne il conferimento presso le Eco piazzole.

Il servizio è effettuato a domicilio, previo appuntamento telefonico chiamando il numero 030.916366. Il servizio è svolto a cadenza quindicinale.

La richiesta di ritiro su chiamata può essere effettuata via:

- Email: info@sirmioneservizi.it
- Numero di telefono: 030 – 916366
- Recandosi presso gli sportelli di Sirmione Servizi Srl Unipersonale di Piazza Virgilio 18;

l'utente deve indicare i seguenti dati:

- Nome e cognome ;

- Codice utente;
- Indirizzo presso cui si richiede il ritiro;
- Recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- Dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il richiedente deve esporre il rifiuto a bordo strada in corrispondenza del numero civico indicato nella richiesta e nella fascia oraria comunicata al momento della prenotazione.

5.6 Isola ecologica

Presso l'isola ecologica , aperta dal lunedì al sabato dalle 14.00 alle 19.00 ed il sabato e la domenica dalla 10.00 alle 12.00 possono essere conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche del Comune di Sirmione, oltre alle normali frazioni differenziate di rifiuto (carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e lattine e organico), i seguenti rifiuti:

- Legno;
- Rottami in ferro;
- Vegetale;
- Rifiuti ingombranti (sedie, tavoli, divani, materassi, ecc.);
- Detriti da demolizione (in quantità limitata e solo per utenze domestiche);
- Pneumatici;
- Rifiuti di origine elettrica ed elettronica (TV, frigo, elettrodomestici, tubi fluorescenti);
- Batterie;
- Vetro;
- Plastica non da imballo;
- Lastre di vetro;
- Pile esaurite (sono raccolte anche in appositi contenitori presenti in uffici pubblici, alcuni esercizi commerciali, scuole elementari e attraverso contenitori stradali);
- Farmaci scaduti (sono raccolti anche in appositi contenitori presenti in tutte le farmacie del Comune di Sirmione).

5.7 Raccolta rifiuti abbandonati

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2 - TQRIF

Viene garantita tutto l'anno la raccolta ed il trasporto dei rifiuti abbandonati sul suolo pubblico anche in prossimità dei contenitori Easy .

5.8 Raccolta del verde

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2 - TQRIF

Dal marzo 2017 è stato avviato un nuovo servizio di ritiro domiciliare del vegetale. Il servizio è attivo da marzo a novembre di ogni anno per tutte quelle Utenze che ne fanno formale richiesta presso lo sportello di Sirmione Servizi oppure compilando l'apposito modello sul sito internet alla sezione modulistica.

Per il conferimento del rifiuto viene consegnato all'utenza interessata un contenitore da 240 lt.

Il contenitore deve essere esposto in strada nelle vicinanze del luogo di produzione. Il ritiro del rifiuto avviene tutti i lunedì mattina.

5.9 Pulizia stradale

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Continuità e Regolarità del Servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade	Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 41.1 - TQRIF

Il servizio di spazzamento consiste nel complesso di azioni finalizzate a garantire la pulizia delle strade ed aree pubbliche per rimuovere i rifiuti urbani esterni giacenti sulle strade, piazze, spiagge, aeree derivanti dall'afflusso di persone e/o da eventi naturali con l'esigenza di assicurare all'ambiente urbano una maggior vivibilità e con l'obiettivo di conservare un soddisfacente livello quali/quantitativo del servizio.

Il servizio garantito sul territorio del Comune di Sirmione si articola in due modalità operative: spazzamento manuale e spazzamento meccanico che varia a seconda delle condizioni possibili di operatività del territorio interessato.

Il servizio di spazzamento manuale nel Centro Storico del Comune di Sirmione viene svolto tutti i giorni, nel periodo di alta stagione, con tre operatori che coprono un arco temporale che va dalle ore 8.00 alle ore 21.00. Per il servizio di spazzamento manuale gli operatori oltre alle strumentazioni elementari (pale, scope di erica e/o saggina), sono dotati di carrettini e velocipedi ad alimentazione elettrica e dotati di pannelli fotovoltaici per la produzione di energia. Nel periodo di bassa stagione (gennaio-febbraio e novembre-dicembre) il servizio si svolge con le medesime attrezzature ma con un solo operatore tutti i giorni dalle 7.00 alle 13.00.

Nel resto del territorio del Comune di Sirmione il servizio di spazzamento manuale si svolge in modo puntuale nelle piazze e nei parchi; questa attività svolta durante tutto l'anno è eseguita dall'operatore, che dotato di veicolo Daily o Porter elettrico, svuota anche i cestini.

Lo spazzamento meccanico viene effettuato per ognuna delle 2 zone in cui è stato suddiviso il territorio (centro storico e resto del territorio), tutti i giorni con un calendario che prevede passaggi giornalieri (centro storico e vie di afflusso turistico elevato), settimanali e quindicinali, come indicato al seguente link: https://www.sirmioneservizi.it/spazzamento-manuale-e-meccanico.

Sirmione Servizi ha attivato un sistema innovativo per la pulizia del Centro Storico di Sirmione. Si tratta di un nuovo servizio con l'ausilio di un nuovo aspiratore elettrico "*Glutton*" per la pulizia stradale. Un Addetto appositamente addestrato utilizza questa nuova attrezzatura per garantire un servizio di pulizia professionale, efficiente ed eliminare il fenomeno del "*Littering*": l'inquinamento dei piccoli rifiuti. Questa apparecchiatura, grazie alla sua potenza silenziosa, è utilizzata in mezzo alla gente. Il suo design affusolato gli permette di passare attraverso marciapiedi e deviatori di traffico, ma anche nei piccoli vicoli e nelle aree più ridotte del centro storico di Sirmione. Dotato di filtro per la polvere emette aria più pulita di quella che si respira, uno spray specifico nebulizzatore all'interno del contenitore abbatte le polveri, disinfetta, deodora e previene eventuali combustioni dovute all'aspirazione di mozziconi accesi. Alimentato con batterie elettriche assicura un turno completo di lavoro senza interruzioni è utilizzato nella fascia oraria di maggior affluenza turistica del centro storico in modo da rimuovere immediatamente i piccoli rifiuti prodotti e mantenere sempre pulita la pavimentazione.

5.10 Svuotamento cestini

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	Predisposizione di una mappatura delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.1 - TQRIF
	Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2 - TQRIF

È prevista la raccolta dei rifiuti e la sostituzione dei sacchetti dei 428 cestini posizionati sull'intero territorio, nei parchi pubblici (130 cestini centro storico + 298 sul resto del territorio) .

6. Rapporto con gli utenti

6.1 Attivazione dei servizi ai nuovi utenti

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Attivazione del servizio	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 6 - TQRIF
	Contenuti minimi della risposta alla richieste di attivazione del servizio	Art. 7 - TQRIF

All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet, nonché allo sportello, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

6.2 Variazione o cessazione del servizio

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Variazione cessazione del servizio	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 6 - TQRIF
	Contenuti minimi della risposta alla richieste di attivazione del servizio	Art. 7 - TQRIF

Le richieste per la variazione devono essere inviate al gestore entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione utilizzando il modello reperibile alla sezione modulistica o presso gli sportelli ed inviato ai recapiti del gestore.

Per le utenze non domestiche (art. 238 c. 10 del D.lgs 152/06) devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il gestore ha l'obbligo di formulare una risposta indicando i contenuti minimi previsti dall'art. 11.1 del TQRIF, ovvero:

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

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la richiesta è intervenuta entro i 90 giorni dalla data di cessazione, in caso contrario dalla dati di presentazione della stessa.

Nel caso che le richieste di variazione del servizio presentino una riduzione dell'importo, producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la richiesta è intervenuta entro i 90 giorni dalla data di cessazione, in caso contrario dalla dati di presentazione della stessa.

Nel caso in cui le richieste di variazione del servizio presentino un incremento dell'importo, producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Per gli utenti non domestici decorrono sempre dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di comunicazione.

6.3 Modalità di pagamento, agevolazioni, morosità, penalità

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Termine di pagamento	Art. 23 - TQRIF
	Modalità e strumenti di pagamento TARI	Art. 24 - TQRIF
	Periodicità di riscossione	Art. 26 - TQRIF
	Modalità di rateizzazione dei pagamenti	Art. 27 - TQRIF
	Modalità e tempo di rettifica degli importi	Art. 28 - TQRIF

La Tari si versa annualmente con le seguenti scadenze:

- Prima rata il 31 OTTOBRE;
- Seconda rata il 31 DICEMBRE.

Vengono spediti all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente gli inviti al pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, all'importo e alle scadenze.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica

Entro la scadenza della bolletta, l'utente può richiedere il pagamento rateizzato della stessa, di persona presso gli sportelli del gestore o tramite richiesta scritta, compilando l'apposito modello presente sul sito nella sezione servizio rifiuti alla voce modulistica. Sulla bolletta devono essere indicate la data di emissione,

quella di scadenza e i periodi di applicazione conteggiati. Il gestore invia la fattura almeno 15 giorni solari prima della scadenza.

E' garantita una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

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

Il gestore indica, inoltre, le penali previste nei casi di tardiva presentazione della dichiarazione di attivazione o variazione dell'occupazione o conduzione ovvero di omessa od errata dichiarazione.

Il gestore garantisce il servizio di assistenza agli utenti che chiedono elementi chiarificatori sulle tariffe applicate, sui contenuti delle fatture e sulle modalità di contatto.

6.4 Rettifiche di fatturazione e reclami

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Reclami, Richieste di Informazioni rettifica degli importi addebitati	Classificazione delle richieste scritte	Art. 13 - TQRIF
	Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	Art. 17 - TQRIF
	Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami e alle richieste i informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati	Art. 18 - TQRIF

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente, anche a seguito di verifiche e controlli presso il luogo di fornitura. L'errore può essere segnalato dall'utente direttamente allo sportello fisico, al numero segnalato sulla bolletta oppure in forma scritta tramite l'apposito modello presente sul sito nell'area servizio rifiuti alla voce modulistica e genera l'obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per la rettifica del documento.

In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta la rettifica è effettuata entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali

istruttorie che si rendessero necessarie. Per le richieste scritte fa fede la data di registrazione ufficiale del gestore ovvero dell'avvenuta consegna in caso di invio a mezzo raccomandata. Errori di fatturazione in difetto non danno luogo ad indennizzo.

Rettifiche di fatturazione a seguito di applicazione degli sconti previsti dai regolamenti non danno luogo ad indennizzo, così come le eventuali rettifiche che derivano da ritardi della trasmissione al gestore dei dati anagrafici comunali.

Ogni utente ha diritto di presentare i propri reclami al personale di Sirmione Servizi Srl unipersonale e di ricevere una risposta che sia tempestiva e pertinente. I reclami possono essere presentati sia via telefono che via web nell'area servizio rifiuti alla voce modulistica, attraverso la pagina Facebook, o agli indirizzi di posta elettronica di riferimento e tramite WhatsApp o Pec.

Qualsiasi reclamo relativo a malfunzionamenti, inefficienze, presunta inosservanza delle clausole contrattuali o della Carta dei Servizi, nonché dei livelli di qualità stabiliti, può essere inoltrato all'ufficio dell'area di competenza. La Società risponderà a seconda della gravità e delle precedenze e, in ogni caso, entro 48 ore dal reclamo. Nella risposta scritta, la Società indicherà all'utente

Il modulo per la richiesta reclami e/o di rettifiche è presente sul sito internet.

L'utente ha comunque la possibilità di inviare un reclamo o richiesta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo presente sul sito internet purché siano presenti le seguenti informazioni minime previste dal TQRIF:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

L'esito finale del reclamo riporta le seguenti informazioni

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni degli importi addebitati;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire,
c) gli accertamenti compiuti.

d) I termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate.
e) le persone cui fare riferimento.

L'esito finale della richiesta di informazioni riporta le seguenti informazioni

a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni degli importi addebitati;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire,
c) la valutazione documentata effettuata dal gestore 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 dal gestore;
e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
f) 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;
g) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
h) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
i) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

La Società invierà una risposta anche in assenza di un concreto esito operativo

6.5 Segnalazione disservizi e richiesta di riparazione delle attrezzature

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Modalità per la segnalazione i disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione	Art. 32 - TQRIF

Le richieste di segnalazione disservizi e/o riparazioni delle attrezzatture per la raccolta domiciliare possono essere inviate a mezzo posta, email o mediante lo sportello fisico mediante il modulo presente nella sezione modulistica del sito internet.

6.6 Servizio telefonico

Tipo di obbligo	Obblighi di servizio	Riferimento normativo
Variazione cessazione del servizio	Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 6 - TQRIF
	Contenuti minimi della risposta alla richieste di attivazione del servizio	Art. 7 - TQRIF

È attivo il numero verde 800 038 088 per la richiesta di informazioni, per richiedere assistenza, per segnalare disservizi, prenotare il ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Possono inoltre essere richieste le seguenti informazioni:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

6.7 Orario di apertura sportelli

Il gestore Sirmione Servizi Srl Unipersonale garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello, presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni e richieste di appuntamenti.

Il gestore definisce i giorni e le ore di aperture dello sportello al pubblico come di seguito esplicitato:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00

lunedì, martedì e giovedì dalle ore 14.30 alle ore 16.30

sabato dalle ore 09.00 alle ore 11.00.

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

Il gestore provvederà a servire tutti gli utenti che si troveranno in fila allo scadere dell'orario di apertura. In casi particolari, deve inoltre essere possibile all'utente concordare appuntamenti per svolgere specifiche pratiche.