



Città di Rapallo
Provincia di Genova

Deliberazione della Giunta Comunale
N. 444 del 29/12/2022

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'anno duemilaventidue, il giorno ventinove del mese di Dicembre alle ore 09:00, in Rapallo nella Residenza Comunale.

A seguito di regolari inviti, si è riunita oggi la GIUNTA COMUNALE, con la partecipazione dei Signori:

		PRESENTE	ASSENTE
Sindaco	BAGNASCO CARLO	si	
Vice Sindaco - Assessore	BRIGATI PIER GIORGIO	si	
Assessore	LAI ELISABETTA	si	
Assessore	LASINIO FILIPPO	si	
Assessore	PARODI FRANCO		si
Assessore	AONZO ANTONELLA	si	

Carlo Bagnasco, nella sua qualità di Sindaco, assume la Presidenza e, constatata la legalità dell'adunanza, dichiara aperta la seduta ed invita la Giunta a trattare la pratica segnata all'ordine del giorno come in oggetto.

Partecipa il Segretario Generale Dott. Mario Vittorio Canessa.

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la proposta di deliberazione entro riportata;

Visto che sulla stessa sono stati richiesti ed acquisiti i pareri ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, in atti;

Dopo esame e discussione;

Con voti unanimi resi ed accertati nei modi di legge

DELIBERA

Di approvare e fare propria la proposta di deliberazione concernente l'oggetto nel testo sotto riportato, con indicazione di trasmettere il testo della Carta della Qualità del Servizio del Comune di Rapallo alla Città Metropolitana di Genova..

Successivamente, considerata l'urgenza, con separata votazione, la presente delibera, viene dichiarata immediatamente eseguibile.

SETTORE 6 - GESTIONE DEL TERRITORIO – Qualità Ambiente

Oggetto :

APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Testo Proposta:

LA GIUNTA COMUNALE

RICHIAMATO IL Testo Unico della Qualità del Servizio dei Rifiuti Urbani pubblicato sul sito ARERA in data 21 gennaio 2022 di cui alla Delibera 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif

RICHIAMATO ALTRESI l'allegato alla sopraccitata Delibera 8 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif "TQRIF" che all'art 5 "carta della qualità del servizio" disciplina i contenuti della stessa;

RICHIAMATA La Delibera di Consiglio Comunale n. 19 del 31 maggio 2022 ad oggetto "ADOZIONE DEI LIVELLI DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL PERIODO 2022-2025 E DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO DI CUI ALLA DELIBERA ARERA N. 15/2022/R/RIF" con cui è stato individuato il Livello di Qualità II per il Comune di Rapallo;

DATO ATTO CHE contrattualmente Aprica si era impegnata a redigere la Carta della Qualità del Servizio per il Comune di Rapallo

ATTESO CHE con protocollo n.60233 del 22.12.2022 Aprica trasmetteva il testo definitivo della Carta della Qualità del Servizio

VISTO

l'articolo 48 del decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e successive modificazioni ed integrazioni recante le competenze delle Giunte;

ACQUISITI

gli allegati pareri espressi ai sensi dell'articolo 49 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267 e s. m. ed i.;

DELIBERA

- 1) di considerare la premessa quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- 2) di **APPROVARE** il testo "Carta della Qualità del Servizio"
- 3) di **DARE MANDATO** al Settore 6 di provvedere in ordine ad ogni adempimento conseguente all'assunzione del presente atto;

DELIBERA

di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile ai sensi dell'articolo 134, comma 4, del decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali" e successive modificazioni ed integrazioni.

Letto, confermato e sottoscritto

IL PRESIDENTE

IL SEGRETARIO GENERALE

Atto pubblicato all'Albo Pretorio Comunale per 15 giorni consecutivi dal
_____ al _____ senza seguito di opposizioni o reclami.

li, 02/01/2023

L'IMPIEGATO INCARICATO

DICHIARAZIONE DI ESECUTIVITA'

Visto il D.Lgs. 267/2000;

SI ATTESTA

Che la presente deliberazione è:

Stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi e per gli effetti dell'art. 134, 4° comma D.Lgs. 267/2000.

E' diventata esecutiva in data _____ perché decorsi 10 giorni dalla data di pubblicazione all'Albo Pretorio (Art. 134, 3° comma, D.Lgs. 267/2000);

L'IMPIEGATO INCARICATO

Ai sensi dell'art. 18 della Legge 445/2000 il sottoscritto attesta che la presente copia, composta da n. ____ fogli, è conforme all'originale:

Rapallo, li _____



Città di Rapallo

Servizio gestito da



I NOSTRI SERVIZI SONO SCRITTI SULLA CARTA

Quando ci impegniamo per una città più pulita
la vita è più azzurra



PREMESSA

Il Comune di Rapallo assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Rapallo

Il gestore della raccolta e trasporto è Aprica Spa

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Aprica Spa

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *"Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19"*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"* che all' art.1 commi dal 639 al 731 disciplina la Tassa Rifiuti;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF il Comune di Rapallo ha posizionato la gestione nello Schema II, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

In aggiunta, il Comune di Rapallo ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento di cui all'Allegato 3.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio
 - VI. al ritiro dei rifiuti su chiamata

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dal sito apricaspa.it e comune.rapallo.ge.it

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2. IMPARZIALITÀ

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

L'IMPEGNO DEL GESTORE

Garantire la qualità dei servizi

Il gestore si impegna a:

- Effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Rapallo effettuerà controlli a campione per verificare il rispetto da parte del gestore degli obblighi contrattuali ed applicherà, in caso di comprovata inadempienza, le relative penali;
- Adottare modalità di trattamento dei rifiuti raccolti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale;
- Valorizzare i rifiuti raccolti in modo differenziato conferendoli agli impianti di recupero e riciclaggio;
- Assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale;
- Informare i cittadini in modo puntuale, attraverso pubblicazioni sui siti apricaspa.it, comune.rapallo.ge.it e le altre modalità di comunicazione già indicate.

L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI RAPALLO

Una Rapallo pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato del servizio progettato dall'Amministrazione e dell'attenzione dei cittadini. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale e nelle Ordinanze Sindacali n. 4 e n. 5 del 2019 per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- Usare sempre i cestini porta rifiuti per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- Utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti, quali pile, farmaci, indumenti usati e oli vegetali esausti
- Non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma telefonare al numero verde per il ritiro a domicilio gratuito o portarli al Centro di raccolta comunale;

- Nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni canine che vanno depositate nei cestini portarifiuti;
- Effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi;
- Conferire i rifiuti negli appositi contenitori e sacchetti per la raccolta porta a porta o portarli al Centro di raccolta comunale;
- Collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto e l'utilizzo degli imballaggi (acquisto di prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.);
- Non abbandonare per nessun motivo i rifiuti, in particolare a lato dei contenitori predisposti alla raccolta.
- Il cittadino è tenuto ad osservare il regolamento comunale di Igiene Urbana e le Ordinanze Sindacali n. 4 e 5 del 2019.

ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Rapallo, il gestore si impegna a:

- Redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti per consentire la massima trasparenza nei confronti dell'Amministrazione Comunale;
- Partecipare ad incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi;
- Concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini;

SERVIZI PER UNA CITTA' SEMPRE PIU' PULITA

Steward ambientale

Il Gestore, al fine di garantire un presidio costante del territorio, in particolare delle zone più sensibili, ha individuato, all'interno del settore dell'igiene del suolo la figura dello steward ambientale.

È una figura professionale che assicura una migliore e più efficace pulizia e costituisce un punto di riferimento certo per i cittadini per la segnalazione di problemi e criticità, senza sostituirsi alle Forze dell'Ordine e alla Polizia Locale.

Progetti di educazione ambientale

Il gestore ha sviluppato in accordo con il Comune di Rapallo un progetto di educazione ambientale per promuovere all'interno dei plessi scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate al tema dei rifiuti (produzione, riduzione, raccolta differenziata, corretto smaltimento) attraverso incontri che vengono svolti in classe e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Durante gli interventi di educazione ambientale l'operatore del gestore provvede alla consegna di specifico materiale informativo.

Il Comune di Rapallo e il gestore organizzano specifici progetti di educazione ambientale rivolti fin dalle scuole primarie alle scuole secondarie di primo grado, finalizzati a diffondere la prevenzione dei rifiuti, la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la promozione della raccolta differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati dal gestore.

L'educazione ambientale non è rivolta solo alle scuole e agli studenti, anche la cittadinanza è coinvolta in iniziative volte a migliorare la qualità dei conferimenti e a rendere i cittadini partecipi di comportamenti e stili di vita sostenibili.

Progetto "Organico"

Il gestore, su incarico dell'Amministrazione Comunale, promuove tra i cittadini la pratica del compostaggio domestico, attraverso vari canali di comunicazione e l'organizzazione di corsi ed eventi, facendosi carico anche dei controlli previsti dall'attuazione dell'Albo Compostatori.

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Rapallo.

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile al seguente link:

https://trasparenza.comune.rapallo.ge.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/21909180300_0RE_GOLAMENTO_TARI_2020_modif+2021.pdf, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune mediante la Dichiarazione Tassa Rifiuti (disciplinata dalla L. 147/2013 e recepita dal vigente regolamento Tassa Rifiuti all'art. 15 "Dichiarazioni").

Il modello di dichiarazione è scaricabile dal sito ufficiale del comune al link:

https://trasparenza.comune.rapallo.ge.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/22358295600_ODI_CHIARAZIONE+TARI+COMPILABILE+2021_2022.pdf in modalità anche stampabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici dell'Ufficio Entrate Comunali.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta ordinaria, indirizzata a Ufficio Entrate Comunali del comune di Rapallo – Piazza delle Nazioni 4;
- a mezzo PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.rapallo.ge.it;
- mediante consegna all' Ufficio Protocollo del Comune sito in Piazza Delle Nazioni n. 4 – Rapallo;
- online tramite accesso allo sportello telematico tributi al seguente indirizzo: <https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=H183>

La dichiarazione, ai fini dell'attivazione del servizio, è considerata tempestiva se inviata entro 90 gg. dall'inizio di possesso / detenzione dell'utenza.

Sono ritenute regolari le Dichiarazioni pervenute all'Ente nel termine ultimo fissato dal vigente Regolamento Tassa Rifiuti all'art. 15, vale a dire entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso/detenzione dell'utenza.

La dichiarazione, inserita nel data base Tassa Rifiuti ed in condivisione del gestore Aprica, ha effetto anche per gli anni successivi sempreché non si verifichino modificazioni dei dati da cui consegue un diverso ammontare del tributo.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Anche le richieste di variazione e di cessazione del servizio sono presentate dall'utente al Comune mediante la Dichiarazione Tassa Rifiuti (art.15 "Dichiarazioni" Regolamento Tassa Rifiuti).

I termini di invio sono quelli di cui al punto precedente.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Risposta del gestore

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, nel rispetto della legge che disciplina il tributo (L. 147 /2013 art.1 commi dal 639 al 731) e del vigente Regolamento Tassa Rifiuti.

2.2. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Comune adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti riguardanti la TARI e delle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune (www.comune.rapallo.ge.it), ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune (Ufficio relazioni con il pubblico (URP) ed Ufficio Entrate Comunali, ovvero compilabile online.

Il modulo è scaricabile dal sito internet al seguente link:

https://trasparenza.comune.rapallo.ge.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/1435313153000_O_ISTANZA+RIMBORSO+COMPENSAZIONE+TARI.pdf in modalità anche stampabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta ordinaria, indirizzata a Ufficio Entrate Comunali del comune di Rapallo – Piazza delle Nazioni 4;
- a mezzo PEC all'indirizzo: protocollo@pec.comune.rapallo.ge.it;
- mediante consegna all' Ufficio Protocollo del Comune sito in Piazza Delle Nazioni n. 4 – Rapallo;
- online tramite accesso allo sportello telematico tributi al seguente indirizzo:
<https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=H183>

Per reclami inerenti all'applicazione del tributo e la non coerenza con i criteri definiti da leggi o da provvedimenti amministrativi l'utente può inoltrare comunicazioni in forma scritta contenenti le seguenti informazioni:

- i dati identificativi dell'utente: il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica ed il recapito telefonico;
- il servizio (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) a cui si riferisce il reclamo, in questo caso "gestione della tariffa e rapporto con gli utenti"
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- il motivo del reclamo

Analoga comunicazione in forma libera è accettata per quanto riguarda le richieste di rettifica degli importi addebitati o di rimborso, indicando in tal caso le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

2.3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE PER LA GESTIONE DELLA TARI

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello online, accessibile tramite il seguente link: <https://linkmatesec.servizienti.it/LinkmateSec/?c=H183>

Il Comune, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l'apertura di uno sportello/i fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza su appuntamento, nelle giornate di lunedì-mercoledì e sabato.

Tutte le informazioni relative allo sportello fisico sono reperibili al:

https://trasparenza.comune.rapallo.ge.it/archivio13_strutture-organizzative_0_4084_0_1.html&>p=1

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune mette a disposizione dell'utenza i seguenti numeri:

Numero TARI: 0185 680321, attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00 ed il martedì dalle ore 14,0 alle ore 17,00 per assistenza in merito alla tassa rifiuti (avvisi di pagamento TARI, Avvisi Di Accertamento, informazioni circa l'attivazione, variazione e cessazione dell'utenza).

2.4. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Periodicità di riscossione e termine per il pagamento

Il versamento della TARI è eseguito in numero due rate scadenti rispettivamente il 16 maggio e il 2 dicembre di ogni anno. È consentito il pagamento in unica soluzione, entro il 16 maggio di ogni anno.

Se, per disguidi postali, l'avviso di pagamento dovesse essere recapitato dopo la scadenza della prima rata, il contribuente può effettuare il pagamento della stessa entro 15 gg. dal ricevimento senza sanzioni e interessi.

Modalità e strumenti di pagamento - TARI

Il pagamento delle due rate può essere effettuato, senza ulteriori costi aggiuntivi, utilizzando gli allegati modelli di pagamento unificato F24 presso gli sportelli bancari e presso gli uffici postali.

Per gli utenti iscritti allo sportello telematico Tributi (Linkmate) è possibile il pagamento direttamente da portale a mezzo PagoPA.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Per quanto riguarda la rateizzazione dei pagamenti si rimanda al Regolamento Comunale In Materia Di Riscossione Volontaria E Coattiva Delle Entrate Comunali accessibile al seguente link:

https://trasparenza.comune.rapallo.ge.it/archivio19_regolamenti-edocumentazione_0_9066_0_1.html&>p=1

3. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

3.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore al seguente link

www.apricaspa.it/sites/local.aprica.it/files/2020-06/modulo-reclamo-aprica.pdf, disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente;

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade)

Risposta del gestore

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

3.2 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Comune, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Sportello aperto al pubblico – infopoint

Piazza Venezia Rapallo

- Lunedì al sabato dalle 10.00 alle 12.30
- Per fissare appuntamento per il pomeriggio (disponibilità dalle 15.00 alle 19.00) chiamare il +39 340 180 9107 dalle 10.00 alle 12.30.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore della raccolta e trasporto ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Aprica gestisce l'accessibilità alle informazioni e all'ascolto attraverso i seguenti canali di contatto:

Numero Verde 800 437678, form online sul sito Apricaspa.it, APP PULiamo, e-mail: info.apricaspa.it.

NUMERO VERDE 800 437678

Accessibile gratuitamente sia da rete fissa che da cellulare dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20, sabato e festivi (domenica esclusa) dalle 8 alle 15.

CANALI SCRITTI (APP PULIAMO, FORM ONLINE SITO APRICASPA.IT, EMAIL info.apricaspa@a2a.eu)

Attraverso i canali scritti è possibile richiedere informazioni sui servizi di raccolta e pulizia della città e sul corretto smaltimento dei rifiuti, inoltrare reclami e segnalazioni, segnalare problemi sul territorio

L'APP PULiamo

PULiamo è l'applicazione gratuita che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana. Inserendo il proprio indirizzo l'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana offerti dal Gestore nel Comune di Rapallo. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata. Inoltre consente di richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti,

di segnalare situazioni anomale (come ad esempio: discariche abusive, cestini pieni etc...), di conoscere l'ubicazione della piattaforma ecologica ed il giorno dello spazzamento strade con divieto di sosta.

L'APP PULLiamo si arricchisce di una nuova funzionalità: Si tratta di una tecnologia innovativa, sviluppata dalla società Giunko per la app Junker, che permette agli utenti di conoscere - attraverso la lettura del codice a barre mediante la fotocamera del proprio smartphone - le modalità di conferimento di un determinato prodotto. Grazie alla nuova funzione, rapida e di facile utilizzo, il cittadino potrà conoscere come separare e conferire correttamente gli imballaggi, anche quelli composti da più materiali, di oltre 1.600.000 articoli presenti sul mercato, nei diversi contenitori per la raccolta differenziata. La nuova funzionalità va ad integrare la guida "Dove lo butto" già disponibile sull'applicazione e che consente di scoprire, attraverso un motore di ricerca, come conferire correttamente le diverse tipologie di rifiuto. Nel caso in cui il codice a barre del prodotto scansionato non sia presente nell'elenco è possibile inviare una segnalazione per richiederne l'integrazione nel database.

3.3 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di sostituzione delle attrezzature

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

La richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

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, il gestore della raccolta e trasporto è tenuto a predisporre un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento dei contenitori nelle aree di raccolta stradale e di prossimità, al fine di verificare la diffusione dei contenitori non sovra-riempiti.

Il Piano predisposto dal gestore e approvato dal Comune, deve contenere almeno i seguenti elementi:

- a) le modalità di svolgimento dei controlli;
- b) la classificazione delle aree di raccolta stradale e di prossimità in relazione al rischio di sovra-riempimento dei contenitori (alto, medio e basso), valutato anche sulla base delle segnalazioni di disservizi e dei reclami ricevuti;
- c) la frequenza dei controlli, commisurata al livello di rischio di cui alla lettera b).

Il Comune garantisce altresì la terzietà dei controlli, individuando i soggetti che dovranno presidiare lo svolgimento degli stessi.

3.5 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. 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 dal Comune.

3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal gestore ai soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del gestore del pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per il pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il servizio di Pronto Intervento.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

4 I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

La Raccolta differenziata è suddivisa, in base alla zona di residenza, in raccolta porta a porta o con contenitori stradali presso isole ecologiche Multiraccolta definite di prossimità.

Per maggiori dettagli consultare il sito [apricaspa.it](https://www.apricaspa.it) e/o le guide pubblicate al link: <https://www.apricaspa.it/cittadini/rapallo/raccolta-differenziata#Documenti>

4.1 RACCOLTA DEI RIFIUTI

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;

- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Il residuo secco si conferisce nei cassonetti stradali con sportello o, per la raccolta porta a porta, in sacchi grigi. Per i cassonetti stradali si utilizzano sacchi grigi di dimensioni adatte (come i normali shopper da supermercato) per non ostruire lo sportello.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore al seguente link: <https://www.apricaspa.it/cittadini/rapallo/raccolta-differenziata>

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

La frazione organica va conferita nei cassonetti stradali con sportello o nei bidoni carrellati marroni. Si utilizzano solo sacchetti compostabili di dimensioni adatte per non ostruire lo sportello dei cassonetti.

Raccolta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

La carta e il cartone si conferiscono nei contenitori stradali blu o, per la raccolta porta a porta, in sacchetti di carta.

Raccolta di imballaggi in plastica e metallo

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Per la raccolta della plastica e del metallo si utilizzano i contenitori stradali gialli o, per la raccolta porta a porta, i sacchi gialli trasparenti.

Raccolta del vetro

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro nel cassonetto verde.

Raccolta di sfalci e potature

Gli scarti vegetali provenienti dalla manutenzione del verde pubblico e privato puoi portarli al centro di raccolta di Poggiolino, in Via Savagna 6D oppure puoi richiedere il servizio a domicilio gratuito contattando il numero verde 800 437678 oppure collegandosi al sito apricaspa.it. Il servizio è dedicato esclusivamente alle utenze domestiche. Gli sfalci e gli scarti vegetali devono essere collocati dentro sacchi robusti a perdere di qualsiasi colore e di capacità massima di 110 lt.

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. Il ritiro può essere prenotato sul sito apricaspa.it, tramite App PULLamo oppure telefonando al numero verde 800-437678.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato. Il servizio è attivo anche per le utenze non domestiche (UND) con le stesse modalità definite per le utenze domestiche.

4.2 ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLE PILE ESAUSTE E DEI FARMACI SCADUTI

Le pile esauste vanno gettate negli appositi contenitori distribuiti negli esercizi commerciali, nelle scuole e negli uffici pubblici della città. I farmaci scaduti vanno buttati negli appositi contenitori distribuiti nelle farmacie cittadine. In alternativa si possono portare all'Ecovan o al Centro di Raccolta.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

L'olio da cucina, se versato nel lavandino o disperso nell'ambiente, è causa di inquinamento. Versalo in bottiglie di plastica e portalo negli appositi contenitori distribuiti sul territorio oppure al Centro di Raccolta di Poggiolino. L'olio recuperato verrà riutilizzato per ricavarne combustibili e lubrificanti.

Per conoscere l'ubicazione dei contenitori, consultare il seguente link:

<https://www.apricaspa.it/cittadini/rapallo/raccolta-oli-esausti>

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti

INDUMENTI USATI

Vestiti e indumenti in genere, se ancora in buone condizioni* e puliti, si possono conferire nei contenitori stradali delle associazioni umanitarie distribuiti sul territorio. Questi contenitori sono gestiti da onlus che, con la collaborazione di cooperative sociali e volontari, provvedono a svuotarli e avviare il loro contenuto al riutilizzo.

*gli indumenti in cattive condizioni (sporchi, rotti e non riutilizzabili) devono essere conferiti nel residuo secco.

ECOVAN

Per il conferimento dei rifiuti domestici pericolosi è disponibile anche l'Ecovan, un mezzo itinerante presente nei mercati.

Cosa portare: Farmaci scaduti, oli minerali e vegetali, pile, batterie per auto, tubi al neon, lampade fluorescenti, monitor, televisori di piccole dimensioni, cellulari, frullatori, asciugacapelli e altri elettrodomestici di piccole dimensioni, contenitori di prodotti etichettati con i simboli di pericolo. L'Ecovan è presente il giovedì, dalle ore 8.00 alle 12.00, presso il Mercato di Rapallo in Piazza IV Novembre.

4.3 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Per i cittadini di Rapallo è disponibile il Centro di Raccolta di Poggiolino, a Rapallo in via Savagna 6/D.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

Orario di apertura: Dal lunedì alla domenica dalle ore 10:00 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 19:00.

Per un elenco dettagliato dei rifiuti conferibili consultare il seguente link:

<https://www.apricaspa.it/cittadini/rapallo/centro-di-raccolta>

4.4 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare.

Modalità	Frequenza di intervento
Spazzamento meccanizzato con agevolatore	Quotidiana sulla viabilità principale e nelle vie del Centro Storico di Rapallo; Settimanale nelle zone residenziali e mensile in tutte le altre zone gestite.
Spazzamento manuale e svuotamento cestini di vie, vicoli, piazze e parchi	Giornaliera nel centro storico della città, con cadenze diverse nelle altre zone. In alta stagione gli svuotamenti vengono aumentati a 2/3 volte nel corso della giornata. Nei punti più frequentati dai proprietari di cani a passeggio saranno inoltre collocati appositi dispenser con sacchetti per la raccolta delle deiezioni
Raccolta carcasse animali	La raccolta delle carcasse animali giacenti sul suolo pubblico viene effettuata da Aprica dietro segnalazione. Le segnalazioni vanno fatte telefonando al numero verde 800 437678.

Altri servizi di pulizia

Modalità	Frequenza di intervento
Pulizia e lavaggio delle aree cittadine utilizzate per mercati all'aperto, fiere ed altre manifestazioni	Diversificate secondo le esigenze
Lavaggi con idropulitrice	Tre volte a settimana: lunedì, martedì e mercoledì.
Pulizia isole	A seguito dell'intervento sulle campagne di riduzione della dimensione delle bocche d'ingresso è stata aumentata la frequenza di rimozione del fuori cassonetto implementando la figura di due operatori il pomeriggio fino alle h21 in alta stagione, fino alle ore 18 in bassa stagione
Raccolta e smaltimento siringhe nei parchi cittadini e in altri punti "a rischio"	Su segnalazione e secondo le necessità
Bonifica delle discariche abusive sul suolo pubblico	Su segnalazione e secondo le necessità
Pulizia delle griglie delle rogge ed espurgo di pozzetti stradali, per consentire l'agevole deflusso delle acque meteoriche e prevenire gli allagamenti in occasione di piogge intense	In base alle necessità
Interventi urgenti e di emergenza in occasioni di incidenti stradali o di calamità naturali	Su segnalazione e secondo le necessità

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo) è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra - riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Allegato 3 – Standard migliorativi

- Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi (*schema IV*);
- Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico) (*schema IV*);

Quando tutti diamo il nostro contributo
e facciamo la raccolta differenziata
la vita è più azzurra

Per saperne di più:

apricaspa.it



Aprica SpA

Sede legale
Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via San Pietro, 103
16035 Rapallo (Genova)

