CONSIGLIO DI BACINO "VICENZA"
PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE

INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI
MONTECCHIO MAGGIORE

GESTORE
AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL

Indice

1 PREMESSA 3
2 CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA 3
3 I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA' 4
3.1 I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE 4
4 I RIFERIMENTI NORMATIVI 5
4.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO 6
4.2 RIEPILOGO DELLE ATTUALI GESTIONI 9
5 IL GESTORE: AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL 10
6 I SERVIZI EROGATI 11
6.1 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA 11
6.1.1 RACCOLTA SECCO NON RICICLABILE 11
6.1.2 RACCOLTA UMIDO 11
6.1.3 RACCOLTA CARTA E CARTONE 11
6.1.4 RACCOLTA VETRO 11
6.1.5 RACCOLTA MULTIMATERIALE - PLASTICA E METALLI 12
6.1.6 RACCOLTA VERDE E RAMAGLIE 12
6.1.7 RACCOLTA PANNOLINI E AUSILI DA INCONTINENZA 12
6.2 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA – UTENZE NON DOMESTICHE 12
RACCOLTA SECCO NON RICICLABILE 13
RACCOLTA UMIDO 13
RACCOLTA CARTA E CARTONE 13
RACCOLTA MULTIMATERIALE – PLASTICA E METALLI 13
RACCOLTA VETRO 13
RACCOLTA VERDE E RAMAGLIE 13
6.3 ECOCENTRO – GESTIONE, LOCALIZZAZIONE E ORARI APERTURA, RIFIUTI CONFERIBILI 13
6.4 SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE 15
6.5 SERVIZI DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE 16
6.6 SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO 16
6.7 GESTIONE DELLA TARIFFA 17
7 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 18
7.1 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI 18
7.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO 18
7.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI 19
7.4 SPORTELLO FISICO 20
7.5 CONTACT CENTER TELEFONICO 20
7.6 SPORTELLO ON-LINE 20
7.7 CORRISPONDENZA POSTALE E E -MAIL 21
8 PARTECIPAZIONE 21
8.1 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE 22
8.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI 22
8.3 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE 22

1 PREMESSA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore o i gestori dei "*servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade* e del *servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti"* (**Tari o Tarip**), in qualità di erogatore/i di pubblico servizio, indica/no gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione e comunicazione tra utenti e gestore.
La Carta della qualità contiene i diritti degli utenti, domestici e non domestici, che il gestore, o i gestori, si impegna/no a garantire.
Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è costituito dal complesso dai seguenti servizi:

- raccolta e trasporto;
- trattamento e smaltimento;
- trattamento e recupero;
- spazzamento e lavaggio strade;
- gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

I Gestori sono gli operatori incaricati del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia.
La Carta della Qualità descrive le modalità di esecuzione dei servizi, gli standard qualitativi e quantitativi di ordine generale (**riferiti alla qualità complessiva delle prestazioni erogate alla generalità degli utenti**) e specifico (**riferiti agli standard assicurati ai singoli utenti**), le modalità di accesso degli utenti alle informazioni riguardanti il servizio reso e gli strumenti per la segnalazione di disservizi o per la presentazione di reclami.
In caso di mancato rispetto degli standard indicati nella Carta della Qualità, gli utenti possono presentare un reclamo scritto, secondo le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, ove previsto, a un indennizzo forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio.
Il Consiglio di Bacino "Vicenza" costituito, ai sensi dell'articolo 4 della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 52 mediante Convenzione tra n. 90 Comuni appartenenti alla Provincia di Vicenza, ha lo scopo di organizzare ed affidare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nonché di svolgere le funzioni di programmazione e di controllo della gestione del servizio medesimo.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità, nella sua stesura generale e comune a tutti i gestori è stata approvata dal Comitato di Consiglio di Bacino "Vicenza", con deliberazione n. 4 del 30/03/2023, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nei 90 comuni afferenti al Bacino d'Ambito.

La Carta si applica ai servizi di:

- **gestione tariffe e rapporto con gli utenti,** per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- **raccolta e trasporto rifiuti,** che comprende il ritiro rifiuti su chiamata, gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;
- **spazzamento e lavaggio strade,** che comprende interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana.

La presente Carta ha validità massima quinquennale ed i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati anche prima del suddetto termine, in relazione a modifiche normative e/o cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, dettati anche dai risultati delle indagini di *Customer Satisfaction* o dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori. Le revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini tramite pubblicazione sui siti internet dei gestori o con altre modalità informative.

3 I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La gestione del servizio di igiene urbana si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, raccolta e trasporto dei rifiuti e nelle attività di pulizia e lavaggio delle strade.

3.1 I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE

Legalità: i servizi e le attività sono gestiti nel rispetto delle norme, degli atti amministrativi applicabili e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.
Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione o condizione sociale. I Gestori garantiscono la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni di servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.
Continuità: i servizi sono assicurati con regolarità e senza interruzioni. I tempi di disservizio, qualora dovessero verificarsi anche per cause non dipendenti dai Gestori, saranno limitati al minimo. In caso di scioperi, i Gestori informano gli utenti sulle modalità e i tempi di astensione dal lavoro e sui servizi comunque garantiti.
Chiarezza e trasparenza: le informazioni all'utenza devono essere fornite in modo chiaro, completo e tempestivo riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
Efficienza ed efficacia: i Gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al contesto operativo, che consentano di erogare in modo efficace i servizi e minimizzare le risorse necessarie per la loro esecuzione.

Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere ai Gestori le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, di presentare reclami e istanze, di produrre memorie e documenti.
Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti i Gestori si impegnano a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti impiegati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.
Cortesia: i Gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. I gestori garantiscono l'identificabilità del proprio personale, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.
Semplificazione delle procedure: i Gestori si impegnano a proporre all'utente procedure semplici e ne facilitano l'accesso alla documentazione.
Privacy: i Gestori assicurano il rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). I Gestori rendono noti all'utente i titolari del trattamento, i responsabili del trattamento, anche esterni, le finalità del trattamento e i dati trattati. I Gestori raccolgono i dati.

4 I RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità è predisposta considerando i seguenti riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*: stabilisce la partecipazione del cittadino all'erogazione dei servizi pubblici, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, impegna i gestori dei servizi pubblici a definire standard di qualità specifici e generali per i servizi erogati;
- Decreto Legge 12/05/1995 n. 163 *"Misure urgenti pe rla semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273: dispone l'adozione 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;
- Legge 14/11/1995 n. 481: affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generale di carattere sociale;
- Legge 24/12/2007 n. 244 *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato"* (Legge finanziaria 2008): l'art. 1 co. 461 stabilisce 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 quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro all'utenza;
- Legge 24/03/2012 n. 27 Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24/01/2012 n. 1 recante *"Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture"*;
- Decreto Legislativo 14/03/2013 n. 33, sul riordino della disciplina riguardante l'accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

- Legge 27/12/2017 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 31/10/2019 n. 444/2019/R/Rif (TITR) sui contenuti informativi minimi garantiti all'utente del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif (TQRIF) sulla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

Il Testo Unico per la Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) adottato da AREA con deliberazione del 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif ha individuato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato o dei singoli servizi che lo compongono.

I livelli qualitativi dei servizi da garantire sono graduati secondo una matrice che individua quattro "*schemi regolatori*" di riferimento.

		Pievisioni di obblighi e stiumenti di contíollo in mateíia di qualità tecnica	
		Qualità tecnica = NO	Qualità tecnica = SI
Pievisioni di obblighi in mateíia di qualità contíattuale	Qualità contíattuale = NO	**SCHEMA I** **Livello qualitativo minimo**	SCHEMA III Livello qualitativo inteímedio
	Qualità contíattuale = SI	SCHEMA II Livello qualitativo inteímedio	SCHEMA IV Livello qualitativo avanzato

L'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Il Consiglio di Bacino Vicenza, in qualità di Ente Territorialmente Competente, con deliberazione di Assemblea n. 5 del 29/07/2022, ha stabilito di determinare, per tutte le gestioni del Consiglio di Bacino Vicenza, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" il posizionamento nello **SCHEMA I** della matrice di cui all'art. 3 del TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti.

Gli obblighi di qualità tecnica e contrattuale per i gestori operanti nello Schema I sono evidenziati nella terza colonna della seguente tabella:

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
5	Adozione della carta dei Servizi	**SI**	NO	Consiglio di Bacino Gestore raccolta Gestore tariffe e utenti
6 7	Definizione di una procedura per attivazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta di attivazione scaricabile da sito web	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti
8	Risposta alle richieste di attivazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
9	Definizione di una procedura per la consegna delle attrezzature di raccolta	**SI**	NO	Gestore raccolta
9	Consegna delle attrezzature di raccolta entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) o 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta
10 11	Definizione di una procedura per variazione/cessazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta scaricabile da sito web	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti
12	Risposta alle richieste di variazione/cessazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
13 17 18	Definizione di una procedura per la classificazione e la gestione delle richieste scritte (reclami e informazioni) Predisposizione modulo per reclamo scritto e richiesta informazioni scaricabile da sito web Predisposizione modulo per richiesta di rettifica importi scaricabile da sito web	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
14 15 16 50.1	Risposta motivata a reclamo scritto entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati entro 60 gg. lavorativi Inoltro delle richieste al gestore della raccolta entro 5 giorni lavorativi (art. 50.1) Inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore della raccolta entro 5 gg. lavorativi (art. 50.1)	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
19 22	Attivazione sportello on line. Prestazioni garantite: reclami, richieste di rettifica e rateizzazione pagamenti, richieste di attivazione, variazione e cessazione, richieste di ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi, richieste di riparazione attrezzature Attivazione sportello fisico, in aggiunta o in alternativa a sportello on-line.	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
20 22	Attivazione numero verde gratuito. Prestazioni garantite: richiesta informazioni (frequenza raccolte e spazzamento, tipologia rifiuti conferibili, calendario ritiri, modalità di conferimento, ubicazione e orari CCR, agevolazioni tariffarie e modalità ritiro compostiera, suggerimenti per riduzione rifiuti), segnalazione disservizi, prenotazione ritiri su chiamata, richiesta di riparazione attrezzature	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
21	Tempo di attesa inizio conversazione pari a 240 sec.	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
23 24 26	Termine di pagamento almeno 20 gg. solari dall'emissione del documento Attivazione di almeno una modalità di pagamento gratuita Emissione di almeno un documento di fatturazione per anno (max 6) Facoltà di pagamento semestrale, nel caso di fatturazione con frequenza annuale	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti
27	Facoltà di richiedere rateizzazione dei pagamenti, con applicazione di interessi di dilazione	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti
28	Detrazione degli importi non dovuti nel primo documento di riscossione disponibile o, in alternativa, rimessa diretta	**SI**	NO	Gestore tariffe e utenti
28.3	Rettifica importi non dovuti entro 120 gg. lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
29 30	Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Estensione del servizio domiciliare ad altre frazioni di rifiuti (stabilito dall'ETC se previsto nel Contratto di servizio) Deroghe e limitazioni (art. 29.5)	**SI**	NO	Gestore raccolta
31	Ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore raccolta
32	Definizione di una procedura per la segnalazione dei disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature	**SI**	NO	Gestore raccolta
33	Intervento per la risoluzione del disservizio entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) Intervento per la riparazione o la sostituzione dell'attrezzatura domiciliare entro 10 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta
35.1 35.2	Predisposizione mappatura delle aree di raccolta Predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto (frazione rifiuto, giorno e fascia oraria, strada)	**SI**	NO	Gestore raccolta
35.3 35.4 35.5 40	Predisposizione del Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali Indice di diffusione dei contenitori della raccolta stradale non sovra-riempiti	NO	NO	Gestore raccolta

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
36	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non rispristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
37 38 39 41	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta
42	Predisposizione del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio (giorno e fascia oraria, strada)	**SI**	NO	Gestore raccolta
43	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non rispristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
44 45 46 47	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta
48	Attivazione numero verde gratuito con passaggio diretto a centralino di pronto intervento o operatore, disponibile H24	**SI** **In corso di attivazione nel 2024**	NO	Gestore raccolta
49	Definizione della procedura di pronto intervento (rimozione rifiuti abbandonati che ostacolino la viabilità, generino situazioni di degrado o problemi igienico-sanitari, rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti stradali, errato posizionamento o rovesciamento di contenitori). L'ETC può escludere, in relazione al Contratto di servizio, alcune casistiche di pronto intervento Arrivo sul luogo della chiamata entro 4 ore. Caratterizzazione del rifiuto e confinamento dell'area entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Rimozione dei rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area	NO	NO	Gestore raccolta

4.2 RIEPILOGO DELLE ATTUALI GESTIONI

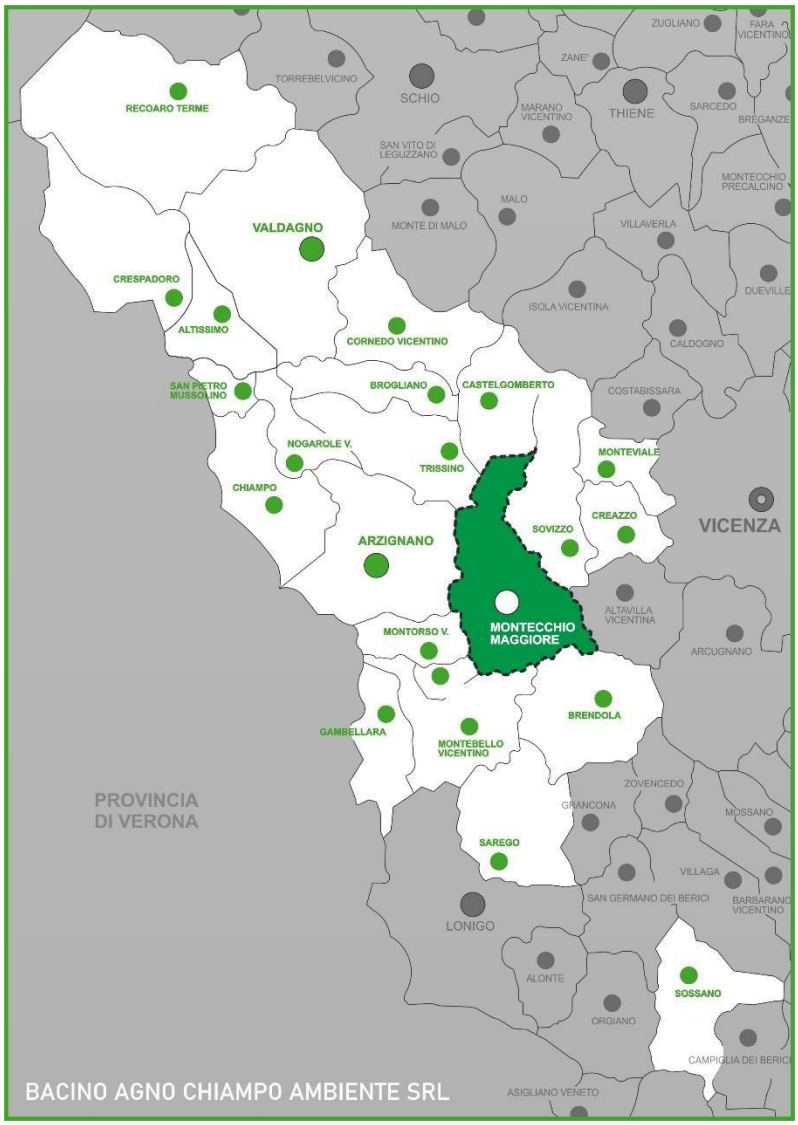
Ad oggi nei 90 Comuni del Bacino Vicenza il servizio rifiuti è gestito da 7 società. L'affidamento del servizio è avvenuto in modalità dirette in n. 5 casi, mentre n. 3 affidamenti derivano da gare. I suddetti affidamenti hanno scadenze diverse.

Il raggiungimento del traguardo, entro il 2030, di affidamento del servizio ad un gestore unico, oltre ad essere un obbligo normativo, ha lo scopo di evitare la gestione frammentata e disomogenea fra i diversi Comuni.

5 IL GESTORE: AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL

Agno Chiampo Ambiente srl è una società a capitale pubblico locale che si occupa della gestione del Ciclo Integrato dei Rifiuti da utenze domestiche e non domestiche nel territorio dell'Ovest Vicentino, in un'area di 490 kmq per oltre 188 mila abitanti.

Ne fanno parte 23 comuni:



Altissimo, Arzignano, Brendola, Brogliano, Castelgomberto, Chiampo, Cornedo Vicentino, Creazzo, Crespadoro, Gambellara, Montebello Vicentino, Montecchio Maggiore, Monteviale, Montorso Vicentino, Nogarole Vicentino, Recoaro Terme, Sarego, Sossano San Pietro Mussolino, Sovizzo, Trissino, Valdagno, Zermeghedo.

Agno Chiampo Ambiente srl (di seguito anche ACA) effettua il servizio di igiene urbana, garantisce e coordina servizi di raccolta, trasporto, trattamento e recupero di rifiuti urbani e assimilati, ovvero la raccolta e lo smaltimento degli stessi.

Al fine di ottimizzare la logistica per l'avvio dei rifiuti agli impianti di recupero/smaltimento, Agno Chiampo Ambiente ha in gestione una stazione di trasferimento, ubicata in Loc. Canove di Arzignano. Nel medesimo sito, la Società gestisce anche l'impianto di compostaggio per la frazione del verde e il nuovo impianto per il trattamento e il recupero delle terre da spazzamento stradale.

Agno Chiampo Ambiente srl effettua, inoltre, il servizio di spazzamento strade, gestione dei centri di raccolta e per alcuni Comuni il servizio di iscrizione, accertamento e tariffazione dell'utenza ai fini della TARI.

La funzione della società è quella di attuare, sull'intero bacino, un efficace sistema di Raccolta Differenziata, tale da ridurre fortemente i rifiuti da smaltire e consentire il recupero dei materiali riciclabili, ma è anche promozione, coordinazione e realizzazione di interventi e servizi per la tutela, la valorizzazione e la salvaguardia dell'ambiente, del suolo e del sottosuolo, oltre alla manutenzione di spazi e aree verdi.

Il Comune di MONTECCHIO MAGGIORE detiene la quota del 17,34 % della Società.

6 I SERVIZI EROGATI

Sono destinatari dei servizi descritti nella presente sezione le utenze domestiche e le utenze non domestiche individuate ai sensi dell'allegato L-quinquies del D. Lgs 116/2020 per i rifiuti indicati nell'allegato L-quater del D. Lgs 116/2020 e che hanno aderito al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, possessori di locali nel Comune di Montecchio Maggiore.

6.1 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA

Le indicazioni di seguito riportate descrivono il servizio ordinario e sono valide per le utenze domestiche e per piccole utenze non domestiche la cui produzione di rifiuti sia del tutto similare a queste. Le utenze non domestiche possono fruire di un servizio di raccolta descritto al paragrafo dedicato.

6.1.1 RACCOLTA SECCO NON RICICLABILE

Per frazione residua si intendono tutti quei rifiuti non organici/putrescibili che non sono o non possono essere ad oggi avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.
Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione di questa raccolta sono indicate nel calendario del servizio.

Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.1.2 RACCOLTA UMIDO

Per frazione organica si intendono tutti quei rifiuti organici/putrescibili (es. residui di cucine) che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio tramite compostaggio o biodigestione anaerobica. La raccolta avviene con sistema di raccolta porta a porta. Usufruiscono del servizio solo le utenze che non effettuano il compostaggio domestico della frazione organica, ivi incluse le c.d. "grandi utenze" che intendano avvalersi del servizio pubblico di raccolta. Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio.
Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.1.3 RACCOLTA CARTA E CARTONE

Per carta e cartone si intendono tutti quei rifiuti costituiti da imballaggi cellulosici, compresi gli imballaggi in materiale poliaccoppiato a prevalente matrice cellulosica (es. Tetra Pak) che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.
La raccolta di carta e cartone avviene con modalità porta a porta sull'intero territorio comunale. Tutte le principali indicazioni relative alla tipologia di rifiuti conferiti e alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio.
Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.1.4 RACCOLTA VETRO

Per vetro si intendono tutti quei rifiuti costituiti da imballaggi in vetro che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.
La raccolta del vetro avviene con modalità porta a porta sull'intero territorio comunale.
Tutte le principali indicazioni relative alla tipologia di rifiuti conferiti e alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio.

Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.1.5 RACCOLTA MULTIMATERIALE - PLASTICA E METALLI

Per multimateriale si intendono tutti quei rifiuti da imballaggio in plastica e metalli che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.
La raccolta avviene con modalità porta a porta sull'intero territorio comunale.
Tutte le principali indicazioni relative alla tipologia di rifiuti conferiti e alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio.

Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.1.6 RACCOLTA VERDE E RAMAGLIE

Per frazione verde si intendono tutti quei rifiuti organici derivanti dalla manutenzione di giardini di abitazioni private che possono essere avviati a recupero tramite compostaggio.
Il Comune di Montecchio Maggiore non ha attivato servizi per la raccolta di verde e ramaglie; tuttavia, ha facoltà di richiedere eventuali servizi "a spot", presso siti pubblici o di uso pubblico, che vengono attuati mediante container e caricatori a polipo autocarrati.

6.1.7 RACCOLTA PANNOLINI E AUSILI DA INCONTINENZA

Per ausili da incontinenza si intendono tutti quei rifiuti che vengono generati da famiglie con neonati o anziani/disabili (es. pannolini, pannoloni, traverse da letto, ecc.). Si tratta di un servizio che viene reso solo alle utenze interessate, su richiesta.
Nel Comune di Montecchio Maggiore questa tipologia di rifiuto viene raccolta con il sistema porta a porta, contestualmente al secco non riciclabile, di cui al precedente punto 6.1.1.

6.2 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA – UTENZE NON DOMESTICHE

In determinati contesti urbani o per determinate tipologie di utenze pubbliche o private (es. aziende, scuole, case di riposo, ospedali, centri commerciali, ecc.) può essere attivato un servizio di raccolta dedicato alle Utenze Non Domestiche (UND), che può prevedere una frequenza potenziata o l'utilizzo di contenitori di maggiore volumetria.
Per il Comune di Montecchio Maggiore, l'asservimento delle UND presenti avviene contestualmente alle utenze domestiche, secondo i medesimi calendari di raccolta. E' altresì attivo un servizio specifico di raccolta carta e cartone dalle utenze commerciali che ne abbiano fatto richiesta al Comune.

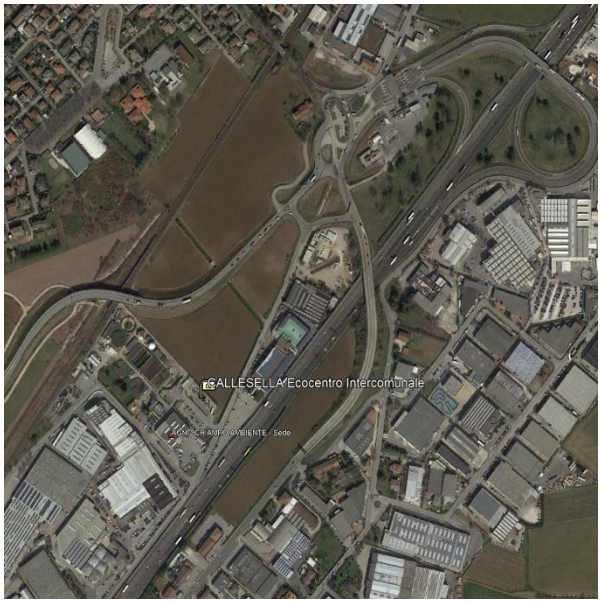
Le indicazioni di seguito riportate sono dunque valide esclusivamente per le utenze non domestiche (UND) e riguardano:

- **RACCOLTA SECCO NON RICICLABILE**
- **RACCOLTA UMIDO**
- **RACCOLTA CARTA E CARTONE**
- **RACCOLTA MULTIMATERIALE – PLASTICA E METALLI**
- **RACCOLTA VETRO**

Per l'iscrizione a ruolo e per le tipologie di contenitori che le UND possono richiedere, devono fare riferimento al gestore Agno Chiampo Ambiente srl:

Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.3 ECOCENTRO – GESTIONE, LOCALIZZAZIONE E ORARI APERTURA, RIFIUTI CONFERIBILI



Ecocentro Intercomunale Di Montecchio M.
Intercomunale Montecchio e Brendola
Via L. Einaudi, 2 - Brendola (VI)

Il Gestore esegue il servizio di raccolta dei rifiuti urbani anche mediante l'esercizio dei centri di raccolta rifiuti, comunali o intercomunali (ecocentri).
La gestione operativa degli ecocentri prevede:

- apertura e chiusura del presidio secondo gli orari previsti;

- pulizia e sistemazione ecocentro, da effettuarsi prima dell'apertura dell'ecocentro e dopo la chiusura dello stesso;

- applicazione e rimozione delle dotazioni per la copertura dei contenitori;

- verifica del possesso dei requisiti di conferimento nei confronti dell'Utenza;

- orientamento e assistenza all'utenza per il corretto conferimento dei rifiuti;

- accertamento e segnalazione di eventuali anomalie;

-compilazione ed aggiornamento della documentazione funzionale all'ecocentro (es. registro di carico scarico, FIR, ecc.);

- sfalcio erba e manutenzione aree verdi;

- derattizzazione;

- prevenzione alla diffusione della zanzara;

- manutenzione delle recinzioni e dei cancelli in caso di danni accidentali;

- manutenzione periodica dei presidi antincendio.

L'ecocentro è accessibile nei giorni ed orari di apertura secondo il prospetto definito in accordo tra l'amministrazione comunale e il Gestore.
L'accesso al centro di raccolta è consentito agli aventi diritto, secondo le modalità stabilite dall'amministrazione comunale.

Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti
Le medesime informazioni sono presenti anche nel calendario di servizio, distribuito agli utenti.

La tabella seguente riassume i rifiuti che generalmente sono conferibili negli ecocentri e relativi codici EER.
Ulteriori informazioni (quantitativi conferibili per tipologia di Utenza, autorizzazioni al conferimento per Utenze Non Domestiche, …) sono disponibili nel Regolamento Comunale di gestione ecocentro deliberato dal Comune.

D.M. 8 APRILE 2008 coordinato con D.M. 13 MAGGIO 2009

RIFIUTI AMMESSI AL CONFERIMENTO PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI

CODICE E.E.R.	DESCRIZIONE	RACCOLTE ATTIVE
08 03 18	toner per stampa esauriti	ATTIVO
15 01 01	Imballaggi in carta e cartone	/
15 01 02	Imballaggi in plastica	/
15 01 03	Imballaggi in legno	/
15 01 04	Imballaggi in metallo	/
15 01 05	Imballaggi in materiali compositi	/
15 01 06	Imballaggi in materiali misti	ATTIVO
15 01 07	Imballaggi in vetro	ATTIVO
15 01 09	Imballaggi in materia tessile	/
15 01 10*	Contenitori T/FC	ATTIVO
15 01 11*	Contenitori T/FC	/
16 01 03	Pneumatici fuori uso	ATTIVO
16 01 07	Filtri dell'olio	/
16 02 16	Componenti da apparecchiature fuori uso	/
16 05 04*	Gas in contenitori a pressione	/
16 05 05	Gas in contenitori a pressione	/
17 01 07	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, ecc.	ATTIVO
17 09 04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	/
20 01 01	Rifiuti di carta e cartone	ATTIVO
20 01 02	Rifiuti in vetro	/
20 01 08	Frazione organica umida	/
20 03 02	Frazione organica umida	/
20 01 10	Abiti e prodotti tessili	/
20 01 11	Abiti e prodotti tessili	/
20 01 13*	Solventi	/
20 01 14*	Acidi	/
20 01 15*	Sostanze alcaline	/
20 01 17*	Prodotti fotochimici	/
20 01 19*	Pesticidi	/
20 01 21	Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	ATTIVO
20 01 23*	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	ATTIVO
20 01 35*	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	ATTIVO
20 01 36	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	/
20 01 25	Oli e grassi commestibili	ATTIVO
20 01 26*	Oli e grassi diversi	ATTIVO
20 01 27*	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	ATTIVO
20 01 28	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	/
20 01 29*	Detergenti contenenti sostanze pericolose	/
20 01 30	Detergenti diversi da quelli al punto precedente	/
20 01 31*	Farmaci	/
20 01 32	Farmaci	ATTIVO
20 01 33*	Batterie ed accumulatori al piombo	ATTIVO
20 01 34	Batterie ed accumulatori al piombo	/
20 01 34	Batterie ed accumulatori diversi	/
20 01 37*	Rifiuti legnosi	/
20 01 38	Rifiuti legnosi	ATTIVO
20 01 39	Rifiuti plastici	/
20 01 40	Rifiuti metallici	ATTIVO
20 01 41	Rifiuti prodotti dalla pulizia di camini	/
20 02 01	Sfalci e potature	ATTIVO
20 02 02	Terra e roccia	/
20 02 03	Altri rifiuti non biodegradabili	/
20 03 07	Rifiuti ingombranti	ATTIVO
20 03 99	Cartucce toner esaurite	/



Ecocentro Di Montecchio M.
Via Sommer – Montecchio Maggiore (VI)

Il Gestore esegue il servizio di raccolta dei rifiuti urbani anche mediante l'esercizio dei centri di raccolta rifiuti, comunali o intercomunali (ecocentri).
La gestione operativa degli ecocentri prevede:

- apertura e chiusura del presidio secondo gli orari previsti;

- pulizia e sistemazione ecocentro, da effettuarsi prima dell'apertura dell'ecocentro e dopo la chiusura dello stesso;

- applicazione e rimozione delle dotazioni per la copertura dei contenitori;

- verifica del possesso dei requisiti di conferimento nei confronti dell'Utenza;

- orientamento e assistenza all'utenza per il corretto conferimento dei rifiuti;

- accertamento e segnalazione di eventuali anomalie;

-compilazione ed aggiornamento della documentazione funzionale all'ecocentro (es. registro di carico scarico, FIR, ecc.);

- sfalcio erba e manutenzione aree verdi;

- derattizzazione;

- prevenzione alla diffusione della zanzara;

- manutenzione delle recinzioni e dei cancelli in caso di danni accidentali;

- manutenzione periodica dei presidi antincendio.

L'ecocentro è accessibile nei giorni ed orari di apertura secondo il prospetto definito in accordo tra l'amministrazione comunale e il Gestore.
L'accesso al centro di raccolta è consentito agli aventi diritto, secondo le modalità stabilite dall'amministrazione comunale.

Per la consultazione vedasi link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti
Le medesime informazioni sono presenti anche nel calendario di servizio, distribuito agli utenti.

La tabella seguente riassume i rifiuti che generalmente sono conferibili negli ecocentri e relativi codici EER.
Ulteriori informazioni (quantitativi conferibili per tipologia di Utenza, autorizzazioni al conferimento per Utenze Non Domestiche, …) sono disponibili nel Regolamento Comunale di gestione ecocentro deliberato dal Comune.

D.M. 8 APRILE 2008 coordinato con D.M. 13 MAGGIO 2009

RIFIUTI AMMESSI AL CONFERIMENTO PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI

CODICE E.E.R.	DESCRIZIONE	RACCOLTE ATTIVE
08 03 18	toner per stampa esauriti	ATTIVO
15 01 01	Imballaggi in carta e cartone	/
15 01 02	Imballaggi in plastica	/
15 01 03	Imballaggi in legno	/
15 01 04	Imballaggi in metallo	/
15 01 05	Imballaggi in materiali compositi	/
15 01 06	Imballaggi in materiali misti	ATTIVO
15 01 07	Imballaggi in vetro	ATTIVO
15 01 09	Imballaggi in materia tessile	/
15 01 10*	Contenitori T/FC	ATTIVO
15 01 11*	Contenitori T/FC	/
16 01 03	Pneumatici fuori uso	ATTIVO
16 01 07	Filtri dell'olio	/
16 02 16	Componenti da apparecchiature fuori uso	/
16 05 04*	Gas in contenitori a pressione	/
16 05 05	Gas in contenitori a pressione	/
17 01 07	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, ecc.	ATTIVO
17 09 04	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	/
20 01 01	Rifiuti di carta e cartone	ATTIVO
20 01 02	Rifiuti in vetro	/
20 01 08	Frazione organica umida	/
20 03 02	Frazione organica umida	/
20 01 10	Abiti e prodotti tessili	ATTIVO
20 01 11	Abiti e prodotti tessili	/
20 01 13*	Solventi	/
20 01 14*	Acidi	/
20 01 15*	Sostanze alcaline	/
20 01 17*	Prodotti fotochimici	/
20 01 19*	Pesticidi	/
20 01 21	Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio	ATTIVO
20 01 23*	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	ATTIVO
20 01 35*	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	ATTIVO
20 01 36	Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	/
20 01 25	Oli e grassi commestibili	ATTIVO
20 01 26*	Oli e grassi diversi	ATTIVO
20 01 27*	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	ATTIVO
20 01 28	Vernici, inchiostri, adesivi e resine	/
20 01 29*	Detergenti contenenti sostanze pericolose	/
20 01 30	Detergenti diversi da quelli al punto precedente	/
20 01 31*	Farmaci	/
20 01 32	Farmaci	ATTIVO
20 01 33*	Batterie ed accumulatori al piombo	ATTIVO
20 01 34	Batterie ed accumulatori al piombo	/
20 01 34	Batterie ed accumulatori diversi	/
20 01 37*	Rifiuti legnosi	/
20 01 38	Rifiuti legnosi	ATTIVO
20 01 39	Rifiuti plastici	/
20 01 40	Rifiuti metallici	ATTIVO
20 01 41	Rifiuti prodotti dalla pulizia di camini	/
20 02 01	Sfalci e potature	ATTIVO
20 02 02	Terra e roccia	/
20 02 03	Altri rifiuti non biodegradabili	/
20 03 07	Rifiuti ingombranti	ATTIVO
20 03 99	Cartucce toner esaurite	/

6.4 SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Servizi a domanda individuale: tipologia di rifiuti conferibili, limitazioni e corrispettivi applicabili.

SERVIZIO INGOMBRANTI A DOMICILIO:

Per conto del Comune di Montecchio Maggiore, Agno Chiampo Ambiente srl garantisce all'utenza il ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio, senza oneri aggiuntivi.

Il servizio è garantito esclusivamente alle utenze domestiche.

Il servizio va richiesto telefonicamente al numero verde aziendale **800 959 366**.

L'utente ha diritto a 2 interventi all'anno ed il ritiro di massimo 5 pezzi ad intervento.

L'utenza che richiede il servizio deve fornire:

- nome, cognome, codice fiscale;
- codice utente;
- codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui chiede il ritiro;
- recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il materiale deve essere posto all'esterno, al piano terra ed in suolo pubblico.
Il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro. Il Gestore garantisce un tempo massimo di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata pari a 15 giorni lavorativi.
Il servizio è gratuito per l'utenza in quanto compreso nei costi complessivi del servizio.

6.5 SERVIZI DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE

Il Gestore esegue il servizio di spazzamento meccanizzato delle strade secondo la programmazione che viene concordata con le Amministrazioni Comunali: le modalità di intervento, la frequenza e le aree da sottoporre a pulizia sono definite sulla base delle richieste dei singoli Comuni.
Su richiesta dei Comuni, lo spazzamento meccanizzato è eseguito con automezzo spazzante dimensionato opportunamente sulla base della viabilità da sottoporre a pulizia e può essere coadiuvato o meno da un operatore a terra (servente) dotato di soffiatore o strumenti manuali per la pulizia di marciapiedi ed aree non raggiungibili dai sistemi meccanici.
Le caratteristiche del servizio così come svolto per il Comune di Montecchio Maggiore sono consultabili al link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti
Oltre alla programmazione riassunta, sono sempre possibili ulteriori interventi su richiesta per colmare esigenze di servizio che venissero ingenerate da manifestazioni pubbliche, eventi meteorologici o altre tipologie di servizi. La possibilità di attivazione di tali servizi straordinari è in capo alle Amministrazioni Comunali.

6.6 SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO

Il Gestore esegue ulteriori servizi di pulizia del territorio secondo la programmazione che viene concordata con le Amministrazioni Comunali: le modalità di intervento, la frequenza e le aree da sottoporre a pulizia sono definite sulla base delle richieste dei singoli Comuni.
Il servizio può prevedere le seguenti attività:

- spazzamento manuale di aree pubbliche non servibili con sistemi meccanizzati:
il servizio viene svolto da operatore dotato di scopa, badile, paletta e materiale assorbente (segatura), con l'ausilio di appositi automezzi di servizio. Comprende la rimozione di fogliame, sterco di volatili o di eventuali deiezioni canine che fossero segnalate;
- svuotamento cestini:
il servizio di svuotamento cestini, collocati nelle strade ed aree dei territori comunali è svolto secondo la frequenza indicata, nei giorni concordati con le singole Amministrazioni Comunali, con l'ausilio di appositi automezzi di servizio;
- servizio di pulizia del territorio post-mercato:
la pulizia dell'area interessata dai mercati giornalieri, settimanali e stagionali viene eseguita al termine dell'attività di allontanamento dei rifiuti, da parte degli operatori della raccolta;
- servizio di pulizia in occasione di manifestazioni ed eventi stagionali:
la programmazione di questi servizi segue la calendarizzazione variabile degli eventi proposti di anno in anno e si adatta alle esigenze che i comitati promotori e le Amministrazioni Comunali definiscono di volta in volta;
- raccolta rifiuti abbandonati;
- rimozione di piccole carcasse di animali domestici che fossero rinvenute sul sedime stradale e relative pertinenze.

Oltre alla programmazione di seguito riassunta, sono sempre possibili ulteriori interventi su richiesta per colmare esigenze di servizio che venissero ingenerate da manifestazioni pubbliche o altre tipologie di eventi. La possibilità di attivazione di tali servizi straordinari è in capo alle Amministrazioni Comunali.

Per il territorio comunale di Montecchio Maggiore tutte queste attività vengono erogate sia su programmazione predeterminata che su specifica richiesta del Comune, in funzione delle varie specificità ed esigenze.

Le caratteristiche del servizio così come svolto per il Comune di Montecchio Maggiore sono consultabili al link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti

6.7 GESTIONE DELLA TARIFFA

Gestione della tariffa: periodicità di emissione, termini di pagamento, strumenti di pagamento.

Il Comune di MONTECCHIO MAGGIORE invia il documento di riscossione almeno una volta all'anno, garantendo almeno due rate fermo restando per l'utente la facoltà di pagare in un'unica soluzione.
Nel documento di riscossione l'Utente trova specifica relativa:
- all'immobile-utenza e relativa ubicazione;

- periodo di occupazione/detenzione dell'immobile ed al quale fa riferimento ogni singola componente oggetto di fatturazione: parte fissa (mq dell'immobile), parte variabile normalizzata (numero componenti per utenze domestiche e mq per utenze non domestiche) o parte variabile puntuale per ogni flusso di rifiuti soggetto a misurazione e tariffazione, con relativo numero di matricola della struttura fatturata (svuotamenti minimi+ svuotamenti a conguaglio) se attivata e deliberata dal Comune;
- eventuali riduzioni applicate in relazione alla specifica posizione tariffaria dell'utenza.

Il pagamento potrà essere effettuato:
- Tramite sistema di pagamento PagoPa;
- Modello di pagamento F24.

Il Comune di MONTECCHIO MAGGIORE garantisce all'utenza almeno una modalità di pagamento gratuita, così come specificato e riportato nel documento di riscossione.

Per quanto riguarda le richieste di rateizzazione dei pagamenti, l'Utente deve inoltrare richiesta scritta al titolare del tributo, COMUNE DI MONTECCHIO MAGGIORE, anche attraverso il gestore AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL e il titolare del tributo potrà confermare e convalidare la richiesta demandando ad AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL la predisposizione della documentazione relativa. Il tutto è normato dal Regolamento comunale di applicazione del tributo TARI/TARIP.

Per quanto riguarda le richieste di detrazione degli importi dovuti o rettifica degli importi non dovuti, l'Utente deve inoltrare richiesta scritta al titolare del tributo, COMUNE DI MONTECCHIO MAGGIORE, anche attraverso il gestore AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL e il titolare del tributo confermerà e convaliderà la richiesta demandando ad AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL la predisposizione della documentazione relativa. Il tutto è normato dal Regolamento comunale di applicazione del tributo TARI/TARIP.

Il comune di MONTECCHIO MAGGIORE ha incaricato il gestore AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL con il proprio personale a impegnarsi a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite e quindi a gestire il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli Utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi inerenti alla tariffa rifiuti e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge e dai regolamenti.

Il comune di MONTECCHIO MAGGIORE, attraverso il gestore AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL si impegna nei confronti degli Utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia nell'ottica di miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo i criteri di fattibilità tecnica ed economica.

7 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

I Gestori (comune di MONTECCHIO MAGGIORE e AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL) si impegnano a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche.

7.1 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.
Il modulo per l'attivazione è disponibile al seguente link Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti nell'apposita sezione del sito web del Gestore o presso gli sportelli fisici oppure attraverso lo sportello on line "portale del contribuente" accessibile dal sito internet del comune di Montecchio Maggiore (https://appweb.ciwsrl.it/web.montecchiomaggiore/trasparenzatari/lista) e dal sito del gestore Agno Chiampo Ambiente srl Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti. Il modulo di attivazione può essere trasmesso a mezzo posta, via posta elettronica, mediante sportello fisico e online.
La risposta alle richieste di attivazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza/contratto;
- la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della tariffa per il servizio rifiuti.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta 30 giorni lavorativi. Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.
Il modulo di attivazione prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per le utenze domestiche la consegna avviene a sportello contestualmente all'apertura dell'utenza, per le utenze non domestiche la consegna delle attrezzature per la raccolta avviene entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, qualora non sia necessario il sopralluogo oppure entro 10 giorni lavorativi ove il sopralluogo si renda necessario, previa richiesta da inoltrare al servizio di gestione raccolte e trasporto rifiuti del gestore AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL.

7.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, via posta, tramite posta elettronica o mediante sportello fisico e on-line.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
La risposta alle richieste di variazione e/o cessazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione e rapporto con gli utenti AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

• il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;

• il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;

• la data a partire dalla quale decorre la variazione o cessazione del servizio ai fini del pagamento.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è pari a 30 giorni lavorativi.
Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

7.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI

Il Comune/Gestore mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il modulo per il reclamo scritto, per la richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.
È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune/Gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare i moduli di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

- 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, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);

-il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;

-l'indirizzo e il codice utenza/contratto, indicando dove è possibile reperirlo.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto, indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.
Il Comune/Gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.
Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a 30 giorni lavorativi.
Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a 60 giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a 60/120 giorni lavorativi in caso di liquidazione da parte del comune delle maggiori somme versate a titolo di TARI.
Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Comune/Gestore e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Comune/Gestore stesso.

7.4 SPORTELLO FISICO

Gli indirizzi e le fasce orarie di apertura sono di seguito riportati:

SPORTELLO DI AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL
Via Einaudi, 2 a Brendola (VI)

Martedì, Venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.30

Giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.30; dalle ore 14.00 alle ore 16.30

Lunedì, Mercoledì CHIUSO

Lo sportello riceve con accesso libero durante l'orario di ricevimento per le pratiche inerenti alla tassa sui rifiuti e richieste informative: è garantito il ricevimento su appuntamento per pratiche complesse.

E' stato attivato un servizio su appuntamento solo per il ritiro delle attrezzature di raccolta.

Presso lo sportello fisico è possibile effettuare le seguenti attività:
– attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- effettuare richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
– effettuare richieste di rettifica degli importi addebitati;
– presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
– richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
– effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
– richiedere la sostituzione di attrezzature di raccolta domiciliare;
– segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale…);
– segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

7.5 CONTACT CENTER TELEFONICO

Il contact center telefonico è accessibile attraverso il numero verde **800 959 366** (da rete fissa e mobile). Il servizio non comporta costi a carico dell'utente.
Tramite il contact center telefonico è possibile effettuare le seguenti attività:
– effettuare richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
– richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
– effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
– prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
– richiedere la riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare;
– segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale…);
– segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

7.6 SPORTELLO ON-LINE

Lo sportello on-line è accessibile all'indirizzo web Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti previa autenticazione dell'utente che accede al servizio (tramite SPID o CIE per le utenze domestiche e tramite utente e password per le utenze non domestiche).
Mediante lo sportello on-line è possibile effettuare le seguenti attività:
– attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
– visualizzazione degli avvisi di pagamento;
-prenotazione accesso ecocentro comunale dove attivo tale sistema di controllo accessi.

Sul sito internet del Gestore AGNO CHIAMPO AMBIENTE SRL e del COMUNE DI MONTECCHIO MAGGIORE e sullo sportello on-line sono inoltre presenti le seguenti informazioni:
– piano tariffario;
– delibere di approvazione del piano economico-finanziario e del piano tariffario;
– regolamento di utenza;
– modulistica.

7.7 CORRISPONDENZA POSTALE E E -MAIL

Possono essere richieste via posta ordinaria e via mail/pec le seguenti operazioni, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti:
– attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- effettuare richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
– effettuare richieste di rettifica degli importi addebitati;
– presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
– richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
– effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
– richiedere la sostituzione di attrezzature di raccolta domiciliare;
– segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale…);
– segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

La modulistica deve essere compilata in tutti i suoi punti. Le richieste non complete o mancanti degli allegati indicati come obbligatori non saranno accolte.
L'indirizzo postale a cui indirizzare la corrispondenza è il seguente:

VIA STRADA ROMANA, 2 36075 MONTECCHIO MAGGIORE (VI)

Gli indirizzi mail a cui indirizzare la corrispondenza sono i seguenti:
utentiaca@agnochiampoambiente.it
postac@pec.agnochiampoambiente.it

8 PARTECIPAZIONE

I Gestori si impegnano a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
L'utente può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla Legge 241 del 07/08/1990.

L'utente ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi mediante le procedure di Accesso Civico (D. Lgs 33/2013 e s.m.i.). L'accesso civico è uno strumento volto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e a promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.
Le richieste di accesso agli atti ai sensi della Legge 241/90 e l'accesso civico devono essere trasmesse al Gestore ai seguenti recapiti:

Gestore della raccolta:
Agno Chiampo Ambiente Srl
Via Strada Romana, n. 2
36075 – Montecchio Maggiore (VI)
PEC: postac@pec.agnochiampoambiente.it

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti:
Agno Chiampo Ambiente Srl
Via Strada Romana, n. 2
36075 – Montecchio Maggiore (VI)
PEC: postac@pec.agnochiampoambiente.it

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti (titolare tributo sui rifiuti)

Citta' di Montecchio Maggiore
Via Roma, 5
36075 – Montecchio Maggiore (VI)
PEC: montecchiomaggiore.vi@cert.ip-veneto.net

8.1 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

I Gestori si impegnano a eseguire indagini di "customer satisfaction", allo scopo di rilevare il grado di soddisfazione degli utenti su servizi resi e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

Agno Chiampo Ambiente s.r.l., realizza sondaggi attraverso una app le cui domande recepiscono ed includono le indicazioni ARERA contenute nella delibera 444/19.
I questionari proposti sono indirizzati ai cittadini dei Comuni serviti da ACA, per ricevere da loro un feedback sui servizi di raccolta dei RSU e spazzamento erogati dal gestore. I sondaggi prevedono una parte di domande a scelta multipla quali-quantitative strettamente legate al servizio di raccolta per cui viene richiesta una valutazione e una seconda parte di domande anagrafiche (età, sesso, titolo di studio). Inoltre, a conclusione si propone anche una domanda aperta esclusivamente qualitativa per suggerimenti e segnalazioni.
I sondaggi, oltre che tramite app vengono inseriti sul sito di AGNO CHIAMPOAMBIENTE SRL tramite banner grafico.
Conclusi i sondaggi vengono realizzati report con dati percentuali correlati da grafici illustrativi.
Viene, dunque, presentata un'analisi degli stessi per far emergere i punti fondamentali del riscontro dato dai cittadini, tenendo conto anche dei commenti inseriti alla fine del questionario.
La maggioranza dei rispondenti è soddisfatta del servizio di raccolta così come è. Quasi la metà è entrata in contatto con il gestore per segnalare disservizi o chiedere informazioni

dichiarando il servizio ricevuto soddisfacente o molto soddisfacente. Per quanto riguarda i singoli servizi, vi è un afflusso considerevole verso i centri di raccolta. I numerosi commenti in risposta alla domanda aperta dimostrano la volontà dei cittadini di fornire suggerimenti concreti per il miglioramento dei servizi di raccolta e della gestione dei Centri di Raccolta. Tra le richieste rilevanti, vi è anche quella di essere maggiormente informati sulla raccolta differenziata, obiettivo che AGNO CHIAMPOAMBIENTE SRL sta percorrendo da diversi anni in collaborazione con Istituti scolastici e vari Enti.

I risultati delle performance sono pubblicato sul Agno Chiampo Ambiente | Trasparenza rifiuti sezione Amministrazione trasparente.

8.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Gestore effettua il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 ("General Data Protection Regulation", in breve GDPR).
Il trattamento dei dati è effettuato per le seguenti finalità:
– attivazione, cessazione e variazione del servizio;
– emissione degli avvisi di pagamento e gestione delle attività finalizzate alla verifica del corretto adempimento dei pagamenti da parte dell'utente;
– esecuzione dei servizi a domanda individuale;
– gestione delle segnalazioni, delle richieste di informazione e dei reclami;
– adempimento a obblighi di legge;
– promozione dei servizi resi dai Gestori nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell'attività di cui sopra, in conformità di leggi e per finalità di vigilanza e di controllo congruente all'attività medesima.
Il trattamento dei dati personali può essere eseguito anche da soggetti terzi, nominati responsabili esterni del trattamento dal Gestore, che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
Il mancato consenso al trattamento dei dati può comportare l'impossibilità di attivare il servizio e dare esecuzione allo stesso.

La società Agno Chiampo Ambiente S.r.l. ha adottato una Policy Privacy per fornire, nel suo ruolo di Titolare del trattamento dati personali, ai propri lavoratori, partner, clienti, fornitori, consulenti, collaboratori e, più in generale, a chiunque sia in relazione d'interessi con le Società le specifiche informazioni sul trattamento dei dati personali che si rendono necessarie ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo ("GDPR") e della disciplina sulla protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo n. 196/2003, come modificato dal Decreto Legislativo n. 101/2018 ("Codice Privacy").
Il titolare del trattamento dei dati è la società Agno Chiampo Ambiente S.r.l. con sede in Montecchio Maggiore (VI) Via Strada Romana, 2 e-mail rpd@Agnochiampoambiente.it
I trattamenti connessi hanno luogo in Italia e non sussiste alcuna attività di trasferimento o diffusione all'estero o in Paesi extra UE. Nessun dato viene comunicato o diffuso, salvo con finalità di rilevazione statistica e in ogni caso in modo anonimo e/o aggregato.
Il trattamento dei Dati Personali avverrà – secondo i principi correttezza, liceità e trasparenza – tramite supporti e/o strumenti informatici, manuali e/o telematici, con logiche

strettamente correlate alle finalità del trattamento e, comunque, garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e il rispetto degli obblighi specifici sanciti dalla legge, e potrà consistere in qualunque operazione tra quelle indicate all'art. 4, punto 2, del GDPR (raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, adattamento o modifica, estrazione, consultazione, uso, comunicazione mediante trasmissione, raffronto, limitazione, cancellazione, distruzione) ad esclusione della diffusione, salvi eventuali obblighi di legge.
La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi dell'art. 32 del GDPR.

8.3 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Limitatamente ai casi in cui sia attiva il tributo TARI, istituito ai sensi dell'art. 1 co. 639 e 651 della Legge 147/2013, la legge mette a disposizione del contribuente i seguenti istituti di tutela:

Ravvedimento operoso

L'utente (contribuente) che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo il contribuente può sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Autotutela

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

Disposizioni in materia di processo tributario

Nei casi in cui l'utente (contribuente) ritenga illegittima o infondata la pretesa della Pubblica Amministrazione può avviare l'iter del processo tributario, disciplinato dalla Legge 31/08/2023 n. 130, che si articola in tre gradi di giudizio:
– Corte di giustizia tributaria di primo grado;
– Corte di giustizia tributaria di secondo grado;
– Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:
– avvisi di accertamento e liquidazione;
– ingiunzioni di pagamento;
– provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
– ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

Ricorso al Garante Nazionale del Contribuente

Il Garante Nazionale del Contribuente, istituito dalla Legge 27/07/2000 n. 212, come modificata dal D.Lgs. 30/12/2023 n. 220, opera in modo autonomo dall'Agenzia delle Entrate.
Il Garante Nazionale del Contribuente ha il compito di verificare, su segnalazione del contribuente, disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli, qualsiasi altro comportamento che possa pregiudicare il rapporto di fiducia necessario tra cittadini e amministrazione finanziaria.