



# **COMUNE DI VALMONTONE**

Città metropolitana di Roma Capitale

## **SCHEMA DI CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **SCHEMA REGOLATORIO 1 ART. 3 TQRIF**

Approvato con deliberazione di Giunta Comunale n. 193 del 07/09/2023

## 1. INTRODUZIONE

### 1.1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

- a) La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore.
- b) La Carta in particolare:
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
  - individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
  - definisce il rapporto tra il Gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione
  - definisce le procedure di reclamo attivabile da parte degli utenti.
- c) Con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi e considerati gli standard di qualità scelti dal Comune di Valmontone in qualità di Ente Territorialmente competente, la carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:
- Capitolato speciale di appalto in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte del Comune di Valmontone;
  - Contratto di servizio stipulato tra Comune di Valmontone e soggetto Gestore dei Servizi Ambiente Energia e Territorio Spa;
  - Regolamenti operanti in materia di gestione ambientale
  - Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni riduzioni, riscossione, accertamento
  - Regolamento delle entrate e della riscossione coattiva che disciplina la riscossione delle entrate comunali tra cui la TARI

## 1.2 NORMATIVA

La presente Carta della qualità è adottata nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Decreto Legislativo n. 286/1999 – Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati svolti dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59” pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Decreto Legislativo n. 152/2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U.del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;

Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)

- Delibera n 444/2019/R/rif (TITR) del 31.10.2019 “*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*”
- Delibera n. 15/2022/R/rif (TQRIF) del 18/01/2022 “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*”

### 1.3. SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", indicato in figura, come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Dallo schema regolatorio adottato discendono gli obblighi di servizio e gli standard di qualità rispettivamente indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I e nell'allegato A del TQRIF, che di seguito si riportano

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

**Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti**

Tipo richieste	TQRIF	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
			1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	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	art. 21	240 secondi tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazioni	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	15 gg lavorativa dalla richiesta dell'utente	n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	10 gg lavorativi per la riparazione e/o sostituzione	n.a.	80%	70%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità	art.40		n.a.	n.a.	80%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art 37.2 art 39 art. 41	24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	24 ore zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	entro 4 ore da inizio conversazione	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	confinamento dell'area entro 4 ore dalla chiamata 15 giorni per la rimozione dalla messa in sicurezza	n.a.	70%	80%	90%

## 1.4 PRESENTAZIONE DEL GESTORE

**AMBIENTE ENERGIA E TERRITORIO Spa** (anche indicata con l'acronimo **AET**) è una società per azioni a totale partecipazione pubblica con sede in Ciampino che svolge la propria attività nel settore pubblico. Il core business è rappresentato dalla gestione ed erogazione in modalità integrata dei servizi di igiene del suolo, di raccolta ed avvio allo smaltimento rifiuti per diversi Comuni del Lazio per un bacino di utenza di oltre 207 mila abitanti.

La società è in possesso delle seguenti iscrizioni:

- Iscrizione Albo Nazionale dei Gestori Ambientali

Oltre alle precedenti referenze, la società AET.:

- È in possesso di un parco veicolare aziendale di circa n. 370 automezzi;
- È in possesso di circa n. 200 attrezzature tra cassoni scarrabili e press container;
- Gestisce un numero complessivo di personale aziendale di circa n. 423 dipendenti.

L'ultimo fatturato (2021) è pari a € 27.023.214 per un patrimonio netto di € 1.921.862, ed un capitale sociale, interamente versato, pari a € 3.010.000

La società, inoltre, opera secondo procedure e regole predefinite e standard di controllo sui processi interni.

In virtù di ciò, ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 2015 rilasciata da TUV AUSTRIA, società operante nei servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione a testimonianza dell'impegno costante nell'assicurare continuità e regolarità del servizio, rapporti chiari tra cittadini, Amministrazioni Pubbliche e azienda e comportamento corretto dei propri lavoratori.

L'attenzione continua verso un modello gestionale orientato alla tutela dell'ambiente, ha permesso alla società di ottenere inoltre la certificazione UNI EN ISO 14001 2015 rilasciata da TUV AUSTRIA. Tale certificazione attesta che la società ha concretizzato con diverse azioni - che nel loro insieme costituiscono il "Sistema di Gestione Ambientale" - un metodo per migliorare, mitigare, neutralizzare le ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

Infine, la società AET. possiede la certificazione ISO 45001:2018 relativa alla salute e sicurezza sul lavoro.

## 1.5 VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, costituisce uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti, in particolare individua e definisce:

- I principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- Gli obblighi di servizio e gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;

- Il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda il diritto di partecipazione e le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi;

La presente Carta ha validità dalla data di approvazione da parte del Comune di Valmontone avvenuta in data 07/09/2023 con delibera di Giunta Comunale n. 193. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: sito Comune e sito a AET

## **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **2.1 Eguaglianza**

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **2.2 Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

### **2.3 Continuità del servizio**

Il Gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. Qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio si adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi agli utenti.

## **2.4 Partecipazione e trasparenza**

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF e secondo i tempi previsti dallo schema regolatorio indicato dall' Ente Territorialmente Competente.

## **2.5 Efficienza ed efficacia**

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

## **2.6 Cortesia**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

## **2.7 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore, nel redigere i propri atti rivolti agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **2.8 Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente**

Il Gestore si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attivazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## 2.9 Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

### 3. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'attuale gestione mediante la quale vengono garantiti i servizi per tutta la durata del piano economico finanziario è affidata a:

Gestore dei Servizi Rapporti con l'utenza e tariffe:	Comune di Valmontone
Gestore dei Servizi Raccolta e trasporto rifiuti:	Ambiente Energia Territorio Spa
Gestore dei Servizi Spazzamento:	Ambiente Energia Territorio Spa

La società AET opera sul territorio del Comune di Valmontone servendo un bacino di:

- Superficie: 40,91 kmq
- Residenti: 15.661 (dato ISTAT al 01.01.2023)

L'organico /parco mezzi impiegati nel Comune di Valmontone è così composto:

- Sede legale: Via JF Kennedy n. 15 – 00043 Ciampino (Roma)
- Sede isola ecologica: Via Casilina n. 182 Valmontone
- Totale dipendenti:
  - Impiegati: 1
  - Addetti ai servizi ed operai: 27
- Mezzi leggeri: 19 (fino a 3,5 t):
- Mezzi pesanti: 6 (superiori a 3,5 t):
- Spazzatrice: 1

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle macro-categorie “Raccolta e trasporto rifiuti urbani” e “Spazzamento e Lavaggio strade”.

AET Spa si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

#### 3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto nella seguente maniera:

- nel centro storico di Valmontone è attivo il sistema di raccolta differenziata attraverso gli ECOPOINT, isole stradali informatizzate che consentono ai cittadini del centro, utilizzando la CARD a loro consegnata di accedere agli sportelli delle mini isole per conferire la frazione prevista. (Ogni giorno dalle 22.00 alle 10.00 del mattino seguente).
- Nel resto del territorio comunale la raccolta avviene con modalità porta a porta.

Il servizio di raccolta porta a porta è organizzato come di seguito:

TIPOLOGIA	UTENZA	DEPOSITO / CONFERIMENTI FUORI CENTRO STORICO	ATTREZZATURA
Scarti alimentari e organici	UD	LUNEDI' – MERCOLEDI'- SABATO	MASTELLO MARRONE
	UND	LUNEDI'- MERCOLEDI'-SABATO	
Vetro / metalli	UD	GIOVEDI'	MASTELLO VERDE
	UND	GIOVEDI'	
Plastica	UD	MERCOLEDI'	SACCO GIALLO
	UND	MERCOLEDI' – VENERDI'	
Carta e Cartone	UD	MARTEDI'	MASTELLO BIANCO
Cartone	UND	LUNEDI' – GIOVEDI'-SABATO	
Carta	UND	MARTEDI'	
Indifferenziato	UND	MARTEDI' – VENERDI'	
Indifferenziato	UD	VENERDI'	SACCO GRIGIO
Pannolini e Pannoloni	UD	ALMENO 3 GIORNI A SETTIMANA O CON FREQUENZA PIU' ALTA, A RICHIESTA DELL'UTENTE	

Gli operatori debbono segnalare le utenze che non svolgessero la corretta separazione dei rifiuti ed il conferimento secondo le modalità comunicate e descritte nei regolamenti comunali di gestione dei rifiuti urbani.

È, inoltre, prevista la raccolta stradale e/o nei contenitori ubicati presso i rivenditori, delle seguenti tipologie di rifiuto:

- **Medicinali scaduti**
- **Pile**

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliari attivabili a chiamata:

#### **Raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti/RAEE**

Il servizio è riferito a raccolta e trasporto dei rifiuti ingombranti e dei RAEE proveniente da utenze domestiche nonché da luoghi adibiti ad usi diversi da quelli domestici (attività produttive, professionali e di servizio).

Il servizio è gratuito per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti/RAEE.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento. Per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile:

- contattare il Numero 800 959 344. Entro 10 giorni lavorativi la società AET deve fissare il giorno ed ora di raccolta.

Le richieste devono essere evase entro dieci giorni lavorativi dalla richiesta.

È possibile conferire autonomamente i rifiuti ingombranti presso l'isola ecologica

### **Isola ecologica**

A supporto del servizio di raccolta è presente sul territorio comunale un centro di raccolta denominato anche isola ecologica . Possono essere conferiti:

- Grandi elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, congelatori, cucine, frigoriferi, computer, televisori, ecc.)
- Piccoli elettrodomestici (phon, ferri da stiro, tostapane, fornetti, carica batterie, alimentatori, telefoni cellulari)
- Detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sanitari (lavabo, WC, vasche da bagno, ecc.)
- Sfalci, foglie e potature
- Carta, cartone, imballaggi in plastica e alluminio, vetro
- Rifiuti urbani ingombranti (mobili, tavoli, librerie, comò, comodini, armadi, materassi, reti da letto, poltrone, divani ecc.)

In queste aree i materiali vengono raccolti separatamente e avviati al recupero.

L'isola ecologica è situata in Via Casilina n. 182 ed osserva i seguenti orari:

<b>ORARI DI APERTURA</b>	
<b>LUNEDI'</b>	<b>7.30 -12.00</b>
<b>MARTEDI'</b>	<b>7.30- 12.00    14.00 – 18.000</b>
<b>MERCOLEDI'</b>	<b>7.30 -12.00</b>
<b>GIOVEDI'</b>	<b>7.30- 12.00    14.00 – 18.000</b>
<b>VENERDI'</b>	<b>7.30 -12.00</b>
<b>SABATO</b>	<b>7.30 -12.00</b>

### **3.2 SPAZZAMENTO ED ALTRI SERVIZI**

Il servizio di spazzamento si articola in:

- **Spazzamento manuale**

Il servizio viene svolto nel centro storico, caratterizzato da una bassa velocità di rimozione e raccolta. Il servizio è indispensabile nelle aree caratterizzate da ridotta estensione e da limitata agibilità. Viene svolto da n. 2 operatori e n. 1 porter con vasca

- **Spazzamento misto**

Lo spazzamento misto deve essere svolto da un operatore ecologico a terra dotato di idonea attrezzatura (soffiatore) che deve avere cura, anticipando nel percorso la spazzatrice, di con-

vogliare i rifiuti nell'area di operazione delle spazzole della spazzatrice. Il servizio viene svolto da almeno 2 spazzatrici con autista ed operaio per spazzatrice con soffiatore.

- **Spazzamento meccanicizzato**

Il servizio viene svolto per la pulizia di grandi aree e viene svolto mediante l'utilizzo di almeno 2 spazzatrici

I servizi accessori, per il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

- **Rimozione rifiuti abbandonati**

Il servizio è finalizzato alla pulizia e rimozione di tutte quelle materie e materiali (comprese le carcasse degli animali) che vengono abbandonati sul suolo pubblico, potendo creare un potenziale pericolo di inquinamento o rendere pericolosa la circolazione.

- **Raccolta rifiuti e pulizia da mercati e manifestazioni pubbliche e similari;**

Durante tutti i mercati settimanali, fiere, ed altre attività occasionali e stagionali vengono posti contenitori idonei alla raccolta differenziata per ogni diversa frazione merceologica. Per le aree mercatali è previsto un servizio di pulizia e raccolta dei rifiuti alla conclusione del mercato, coincidente con lo sgombero dei venditori ambulanti.

In occasione delle principali manifestazioni ricorrenti è previsto l'espletamento dei servizi di pulizia e raccolta dei rifiuti in maniera differenziata.

- **Raccolta rifiuti cimiteriali**

È previsto il ritiro dei rifiuti originati da attività cimiteriali assimilati agli urbani

- **Compostaggio domestico**

Le utenze domestiche possono richiedere la consegna della compostiera secondo le modalità pubblicate sul sito del Comune di Valmontone

#### **4. INDICATORI DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Lo **standard di qualità del servizio** è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

#### **4.1 ACCESSO ALLE INFORMAZIONI – GESTIONE RECLAMI E DISSERVIZI**

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni, quale risultante dal protocollo di AET SPA o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico e la data di invio della risposta all'Utente

Per informazioni, segnalazioni, segnalazioni disservizi e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione gli strumenti di seguito indicati. La procedura e i tempi rispettano

##### **Sito internet**

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito [www.ambiente-spa.com](http://www.ambiente-spa.com)

##### **Numero Verde**

Per ogni informazioni è possibile contattare il Numero 800959344 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e il martedì ed il giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30 per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;

- prenotare servizi a domicilio.

### **Corrispondenza**

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con AET SPA attraverso centralino, posta elettronica, pec, servizio postale.

- Telefono: +39 06 7239891 (dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e il martedì ed il giovedì dalle ore 14:30 alle ore 16:30);
- Fax: +39 06 79328924
- E-mail: [info@ambiente-spa.com](mailto:info@ambiente-spa.com)
- Reclami: [reclami@ambiente-spa.com](mailto:reclami@ambiente-spa.com)
- Pec: [ambienteenergiaeterritoriospa@legalmail.it](mailto:ambienteenergiaeterritoriospa@legalmail.it)
- Posta ordinaria: Via J.F. Kennedy 15, 00043 Ciampino (Rm)

### **4.2 COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE**

AET si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- Per facilitare la differenziazione dei rifiuti, nei comuni serviti da AET è stata adottata e messa a disposizione JUNKER una APP (per smartphone Android e Apple) che riconosce, attraverso la scansione del codice a barre, ciò che si sta gettando e da indicazioni sul come differenziare secondo la normativa del territorio di appartenenza.
- Giornate ecologiche
- Campagne promozionali e informative realizzate in occasione dell'avvio o estensione dei servizi per la sensibilizzazione dei cittadini;
- Diffusione di materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti

## **5. GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

La tassa sui rifiuti (TARI), istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della Legge n 147/2023, è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Entrate e politiche tributarie, incardinato nel Settore I – Economico Finanziario, per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

## **5.1 MODALITÀ DI RISCOSSIONE**

La riscossione della TARI è direttamente in capo al Comune di Valmontone. L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale e viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. Il pagamento degli importi dovuti avviene in quattro rate aventi scadenza 30 aprile – 30 giugno - 31 agosto e 5 dicembre. La determinazione delle singole rate avviene secondo quanto previsto dall'art- 13 comma 15 ter del DL 201/2011. L'ammontare delle rate scadenti prima del 1°dicembre sono determinate nella misura complessiva del 75% del totale del tributo dovuto sulla base degli atti vigenti l'anno precedente

## **5.2 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Ai fini del comma 1, la dichiarazione del tributo, corrispondente, secondo quanto previsto dalla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, alla richiesta di attivazione del servizio, deve essere presentata dall'utente all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI entro novanta giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso gli sportelli fisici.

Il Comune formula la risposta alla richiesta di attivazione del servizio indicando:

- il codice utenza
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione del servizio

## **5.3 VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

Le dichiarazioni del tributo corrispondenti alle richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate all'ufficio del Comune competente alla gestione della TARI entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici (ovvero compilabile online)

Il Comune formula la risposta alla richiesta di attivazione del servizio indicando:

la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio

#### **5.4 MODALITA' DI PRESENTAZIONE**

Le dichiarazioni di attivazione-variazione – cessazione devono essere presentata all'Ufficio Entrate e politiche tributarie del Comune in uno dei seguenti modi:

- posta (anche in busta semplice)
- email: [tributi@comune.valmontone.rm.it](mailto:tributi@comune.valmontone.rm.it)
- PEC (posta certificata): [protocollo@cert.comune.valmontone.rm.it](mailto:protocollo@cert.comune.valmontone.rm.it)
- Ufficio tributi (Via Nazionale n.5) solo su appuntamento. Le prenotazioni degli appuntamenti possono essere effettuate: telefonando ai numero 06/95990213/251/233/282 da lunedì a venerdì o scrivendo a: [tributi@comune.valmontone.rm.it](mailto:tributi@comune.valmontone.rm.it)

#### **5.5 RECLAMI**

In caso di reclami da parte di qualsiasi Utente il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe applica una procedura che consente mediante informatizzazione la classificazione di tutte le richieste scritte dell'utente, analizzando se la richiesta è un vero e proprio reclamo o una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe garantisce entro 30 giorni una risposta motivata ai reclami in modo chiaro e comprensibile, indicando per le diverse tipologie di richiesta i riferimenti dei reclami e il codice identificativo del riferimento della pratica aperta dal Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe per eventuali ulteriori chiarimenti.

Il Gestore Rapporti con l'utenza e tariffe inoltre assicura l'invio di una documentazione contenente la valutazione che attesta la fondatezza o meno delle richieste pervenute corredata da eventuali riferimenti normativi nonché dai tempi necessari per le azioni correttive con la loro descrizione e i tempi di risoluzione.

#### **5.6 FATTURAZIONE E RATEIZZAZIONE**

L'Utente può richiede mediante specifica istanza, un'ulteriore rateizzazione dell'avviso bonario entro il termine del pagamento riportato nel documento di riscossione. La scadenza delle ulteriori rate non può superare la scadenza dell'ultima rata.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato entro le scadenze previste dal regolamento per l'applicazione della tari indicate sul documento di riscossione. Eventuali conguagli di anni precedenti o dell'anno in corso possono essere riscossi anche in unica soluzione.

Ai fini contrattuali, l'utente ha l'obbligo di corrispondere il costo del servizio goduto entro i termini indicati nell'avviso di pagamento.

## **5.7 RETTIFICHE**

Per quanto riguarda eventuali rettifiche per gli importi relativi alle tariffe lo sportello TARI ridefinisce eventuali importi errati, verificando l'esattezza del reclamo nonché tutti gli aspetti tecnici previsti dalla normativa sull'applicazione del metodo tariffario.

Le informazioni relative ai tributi e la modulistica necessaria per la gestione di reclami e rettifiche sono disponibili sul sito del Comune di Valmontone

Lo sportello TARI in caso di rettifica degli importi, previa richiesta scritta da parte dell'utenza procede alla restituzione delle somme dovute attraverso la riduzione nel primo documento di riscossione utile. Nel caso il contribuente abbia presentato dichiarazione di cessazione e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo verrà rimborsato.

Il tempo di rettifica con comunicazione non sarà mai superiore a 60 giorni.

## **5.8 IL RAPPORTO CONTRATTUALE-MOROSITA'**

Il pagamento della bolletta deve avvenire entro il termine indicato sulla stessa.

In caso di mancato versamento di una o più rate alle prescritte scadenze, il Comune provvede alla riscossione coattiva di quanto dovuto.

## **5.9 DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI**

Deve essere garantito l'accesso agli atti in conformità della Legge 7 agosto 1990 n. 241. In particolare, l'utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardano e di farne copia a sue spese. La richiesta di accesso deve essere motivata ed indirizzata al Gestore che ha 30 gg per rispondere.

## 5.10 CONTATTI E ACCESSIBILITA'

Per facilitare i rapporti contrattuali tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti contatti:

Telefono	+39 06 959901 centralino +39 06 95990213/233/251/282 Ufficio tributi
Di persona	Preferenza previo appuntamento telefonico
Posta ordinaria	Comune di Valmontone - Ufficio tributi – Via Nazionale 5- 00038 Valmontone
e-mail	tributi@comune.valmontone.rm.it
PEC	protocollo@cert.comune.valmontone.rm.it

### ORARIO RICEVIMENTO UFFICIO TRIBUTI

GIORNO	ORARIO
MARTEDI' E GIOVEDI'	DALLE ORE 15.00 ALLE ORE 18.00
VENERDI'	DALLE ORE 9 ALLE ORE 12.00

La modulistica necessaria per la gestione del tributo è disponibile sul sito internet del Comune di Valmontone

## GLOSSARIO

**ARERA** – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

**Attivazione** – è l’avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

**Carta della qualità** - è il documento 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 (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”)** – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e s.m.i., sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Cessazione del servizio** – coincide con il venir meno dei presupposti per il pagamento della TARI 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;

**Compostaggio domestico** - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

**Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Stazione appaltante-Ente territorialmente competente e Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

**Data di invio** - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell’inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

**Data di ricevimento** - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**Disciplinare tecnico del servizio (o “Disciplinare”)** – è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore.

**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.

**Ente Territorialmente Competente (ETC)** : Comune di Valmontone

**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;

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Giorni lavorativi** – gli standard, ove non espressi diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato, domenica e festivi esclusi, e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza.

**Interruzione del servizio** – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**Morosità** - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

**Raccolta differenziata** - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

**Raccolta differenziata porta a porta (o “domiciliare”)** - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

**Reclamo** – atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore

**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.

**Sollecito** - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

**Standard di servizio** - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

**Tributo/Tassa (TARI)** - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

**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.

**TQRIF** – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

**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.