



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

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO DI GESTIONE
INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI
VICENZA



Comune di Vicenza

GESTORE
AGSM AIM

agsm aim

Indice

| | | |
|----------|--|----|
| 1 | PREMESSA | 4 |
| 2 | CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA | 5 |
| 3 | I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA' | 5 |
| 3.1 | I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE | 6 |
| 4 | I RIFERIMENTI NORMATIVI | 7 |
| 4.1 | SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO | 8 |
| 4.2 | RIEPILOGO DELLE ATTUALI GESTIONI | 12 |
| 5 | IL GESTORE: AGSM AIM | 12 |
| 6 | I SERVIZI EROGATI | 13 |
| 6.1 | SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA | 14 |
| 6.1.1 | RACCOLTA SECCO NON RICICLABILE | 14 |
| 6.1.2 | RACCOLTA UMIDO | 14 |
| 6.1.3 | RACCOLTA CARTA E CARTONE | 14 |
| 6.1.4 | RACCOLTA VETRO | 15 |
| 6.1.5 | RACCOLTA MULTIMATERIALE - PLASTICA E METALLI | 15 |
| 6.1.6 | RACCOLTA VERDE E RAMAGLIE | 15 |
| 6.1.7 | RACCOLTA PANNOLINI E AUSILI DA INCONTINENZA | 17 |
| 6.2 | SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA – UTENZE NON DOMESTICHE | 17 |
| 6.3 | RICICLERIA – GESTIONE, LOCALIZZAZIONE E ORARI APERTURA, RIFIUTI CONFERIBILI | 18 |
| 6.4 | SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE | 21 |
| 6.5 | SERVIZI DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE | 22 |
| 6.6 | SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO | 22 |
| 6.7 | GESTIONE DELLA TARIFFA | 23 |
| 7 | ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO | 24 |
| 7.1 | MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI | 24 |
| 7.2 | MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO | 25 |
| 7.3 | RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO TARI | 26 |
| 7.4 | SPORTELLO FISICO | 27 |
| 7.5 | CONTACT CENTER TELEFONICO | 28 |
| 7.6 | CORRISPONDENZA POSTALE E E -MAIL | 29 |
| 8 | PARTECIPAZIONE | 29 |
| 8.1 | VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE | 30 |

8.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....33
8.3 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE.....33

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 dei 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) e del D. Lgs 196/2003. I Gestori operano e trattano i dati quali Titolari autonomi e si impegnano ed obbligano a rendere l'informativa ai sensi dell'art. 13 del GDPR.

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 per la 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 ARERA 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.

| | | Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica | |
|---|---------------------------|---|--|
| | | 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 |

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 | Definizione di una procedura per attivazione del servizio | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 7 | Predisposizione modulo di richiesta di attivazione scaricabile da sito web | | | |
| 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 | Definizione di una procedura per variazione/cessazione del servizio | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 11 | Predisposizione modulo di richiesta scaricabile da sito web | | | |
| 12 | Risposta alle richieste di variazione/cessazione entro 30 gg. lavorativi | NO | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 13 | Definizione di una procedura per la classificazione e la gestione delle richieste scritte (reclami e informazioni) | SI | NO | Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta |
| 17 | Predisposizione modulo per reclamo scritto e | | | |
| 18 | richiesta informazioni scaricabile da sito web Predisposizione modulo per richiesta di rettifica importi scaricabile da sito web | | | |
| 14 | Risposta motivata a reclamo scritto entro 30 gg. lavorativi | NO | NO | Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta |
| 15 | Risposta motivata a richiesta scritta di | | | |
| 16 | informazioni entro 30 gg. lavorativi | | | |
| 50.1 | Risposta motivata a richieste di rettifica degli | | | |

| | | | | |
|----------------|---|----|----|---|
| | <p>importi addebitati entro 60 gg. lavorativi</p> <p>Inoltro delle richieste al gestore della raccolta entro 5 giorni lavorativi (art. 50.1)</p> <p>Inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore della raccolta entro 5 gg. lavorativi (art. 50.1)</p> | | | |
| 19 22 | <p>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</p> <p>Attivazione sportello fisico, in aggiunta o in alternativa a sportello on-line.</p> | NO | NO | <p>Gestore tariffe e utenti</p> <p>Gestore raccolta</p> |
| 20 22 | <p>Attivazione numero verde gratuito.</p> <p>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</p> | SI | NO | <p>Gestore tariffe e utenti</p> <p>Gestore raccolta</p> |
| 21 | <p>Tempo di attesa inizio conversazione pari a 240 sec.</p> | NO | NO | |
| 23 24 26 | <p>Termine di pagamento almeno 20 gg. solari dall'emissione del documento</p> <p>Attivazione di almeno una modalità di pagamento gratuita</p> <p>Emissione di almeno un documento di fatturazione per anno (max 6)</p> <p>Facoltà di pagamento semestrale, nel caso di fatturazione con frequenza annuale</p> | SI | NO | <p>Gestore tariffe e utenti</p> |
| 27 | <p>Facoltà di richiedere rateizzazione dei pagamenti, con applicazione di interessi di dilazione</p> | SI | NO | <p>Gestore tariffe e utenti</p> |
| 28 | <p>Detrazione degli importi non dovuti nel primo documento di riscossione disponibile o, in alternativa, rimessa diretta</p> | SI | NO | <p>Gestore tariffe e utenti</p> |
| 28.3 | <p>Rettifica importi non dovuti entro 120 gg. lavorativi dalla richiesta</p> | NO | NO | <p>Gestore tariffe e utenti</p> |
| 29 | <p>Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri</p> | SI | NO | <p>Gestore raccolta</p> |

| | | | | |
|----------------------------|---|----|----|------------------|
| 30 | 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) | | | |
| 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 |
| 36 | Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati 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 ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni | NO | NO | Gestore raccolta |

| | | | | |
|----|--|----|----|------------------|
| 44 | Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 | | | |
| 45 | h a 72 h) | | | |
| 46 | Indice di puntualità | NO | NO | Gestore raccolta |
| 47 | Tempo di durata delle interruzioni (24 h) | | | |
| 48 | Attivazione numero verde gratuito con passaggio diretto a centralino di pronto intervento o operatore, disponibile H24 | SI | NO | Gestore raccolta |
| 49 | Definizione della procedura di pronto intervento (rimozione rifiuti abbandonati che ostacolano 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: AGSM AIM

AGSM AIM S.p.A. è il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, recupero e smaltimento per il Comune di Vicenza.

AGSM AIM S.p.A. è una società a totale partecipazione pubblica, affidataria con contratto di servizio della gestione integrata dei rifiuti urbani nel comune di Vicenza.

La sede legale della Società è in Contrà Pedemuro San Biagio, 72 – 36100 Vicenza.

I rapporti tra la Società ed il Comune sono disciplinati dal Contratto di servizio, stipulato in data 01/01/2014 tra il Comune stesso e la società AIM S.p.A. a cui, a far data dal 01/01/2021, AGSM AIM S.p.A. è subentrata per effetto della fusione tra le società AIM S.p.A. e AGSM S.p.A..

AGSM AIM S.p.A. eroga le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade attraverso la società controllata Valore Ambiente S.r.l..

Eventuali dati riguardanti i Comuni serviti – Tabelle – planimetrie

| Comuni serviti | Abitanti serviti | Rifiuti prodotti 2022 (kg) | RUT pro- capite 2022 | % RD 2021 | Nr. dipendenti 31/12/2022 | Nr. veicoli raccolta 31/12/2022 |
|----------------|------------------|----------------------------------|-------------------------|-----------|------------------------------|---------------------------------------|
| Vicenza | 110.536 | 67.633.604 | 611,87 | 74,19 | 140 | 122 |

AGSM AIM S.p.A. ha conseguito e mantiene le seguenti certificazioni di qualità:

- ISO 9001 – conseguita il 02/01/2023 e avente scadenza: 01/01/2026;
- ISO 14001 per l'impianto di Monte Crocetta – conseguita il 20/09/2002 e avente scadenza il 19/07/2026.

Il Comune di Vicenza è il gestore della tariffazione e del rapporto con gli utenti nello stesso Comune ma ha delegato le attività tipiche di questo ruolo ad AGSM AIM che le eroga per il tramite della controllata AGSM AIM Energia. La sede legale del Comune è *in Corso Andrea Palladio, 98 – 36100 Vicenza.*

| Abitanti residenti | Rifiuti prodotti 2022 | RUT pro- capite 2022 | % RD 2021 |
|-----------------------|--------------------------|-------------------------|-----------|
| 110536 | 67.633.604 | 611,87 | 74,19 |

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 Vicenza.

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 simile 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 il link : https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_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.

Nel Comune di Vicenza, la raccolta avviene con sistema di raccolta misto: porta a porta e raccolta domiciliare e raccolta zonale. Usufruiscono del servizio solo le utenze che non effettuano il compostaggio domestico della frazione organica. I bidoni stradali sono sottoposti ad un trattamento con sostanze enzimatiche durante il periodo estivo e al periodico lavaggio, a garanzia del mantenimento in stato di decoro e di igiene.

Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio.

Per la consultazione vedasi il link: https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_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 mediante la raccolta zonale e la raccolta domiciliare, ed è inoltre attivo il conferimento presso il centro di raccolta comunale (ricicleria).

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 : https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_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 mediante la raccolta zonale e la raccolta domiciliare, ed è inoltre attivo per il vetro in lastre il conferimento presso il centro di raccolta comunale (ricicleria).

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 https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_rifiuti.

6.1.5 RACCOLTA MULTIMATERIALE - PLASTICA E METALLI

Per multi materiale si intendono tutti quei rifiuti da imballaggio in plastica e metalli che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.

La raccolta di plastica e metalli avviene mediante la raccolta zonale e la raccolta domiciliare, ed è inoltre attivo il conferimento presso il centro di raccolta comunale (ricicleria).

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 https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_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 sistema di raccolta prevede preferibilmente la raccolta a domicilio, aderendo al servizio porta a porta gratuito previo acquisto da Valore Ambiente di un bidone di colore verde, compatibile con i mezzi di servizio.

E' inoltre possibile conferire il verde nelle quattro riciclerie e utilizzando i cassonetti stradali di color verde. Ottima pratica è quella di gestire direttamente il verde, unitamente al proprio rifiuto organico, attraverso il compostaggio domestico.

Il ritiro degli scarti verdi è un servizio offerto alle utenze che ne fanno richiesta.

Si precisa che l'offerta di servizio prevede l'obbligo di prenotazione del vuotamento con le modalità che saranno comunicate al momento dell'acquisto del bidone; non saranno vuotati bidoni esposti senza prenotazione, inoltre chiediamo la cortesia di prenotare soltanto con bidone pieno.

Non sono prenotabili più di tre bidoni alla volta.

L'esposizione del bidone dovrà essere fatta nelle vicinanze del proprio numero civico o nella posizione concordata in caso di particolari situazioni. Le richieste di prenotazione effettuate nello stesso giorno previsto per il passaggio devono essere effettuate entro le ore 10.00. Diversamente il vuotamento verrà effettuato nel successivo giorno utile.

L'attivazione della raccolta del verde a domicilio permette la riduzione del tributo nella misura del 5% per le sole utenze domestiche, non cumulabile con la riduzione del 20% applicata al compostaggio domestico.

Non si ritira materiale sfuso, in sacchi o fascine.

PREZZI BIDONI A DOMICILIO

- bidone da 120 litri a 29,00 € IVA inclusa
- bidone da 240 litri a 34,00 € IVA inclusa
- bidone da 360 litri a 60,00 € IVA inclusa

Chi intende aderire alla raccolta porta a porta del verde, può inoltrare richiesta all'indirizzo di posta elettronica valore.ambiente@valoreambientesrl.it ricevendo tutte le informazioni su modalità di pagamento e di servizio.

RITIRO BIDONI

Per prenotare il ritiro del verde utilizzare il link: <https://www.aimambiente.it/it/raccolta-bidoni>. Il servizio gratuito di vuotamento dei bidoni viene svolto, in relazione alla Circoscrizione di appartenenza nei seguenti giorni:

- Circoscrizioni 1 - 2 - 7: lunedì e giovedì
- Circoscrizioni 3 - 4: martedì e venerdì
- Circoscrizioni 5 - 6: mercoledì e sabato.

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Gli scarti vegetali possono essere trattati tramite il compostaggio domestico.

Per le utenze che aderiscono è prevista la riduzione del tributo nella misura del 20% del totale.

CASSONETTO STRADALE

Nel territorio comunale sono presenti numerosi cassonetti di colore verde dove gettare materiale sfuso, privo di sacchetti in plastica.

Per quantitativi importanti, si consiglia la consegna presso le nostre riciclerie.

Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio.

Per la consultazione vedasi link: https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_rifiuti.

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.

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.

Tale servizio viene erogato, su richiesta, previa verifica della fattibilità tecnico-economica, come servizio aggiuntivo rispetto al servizio ordinario svolto per le utenze domestiche.

Per tutte le frazioni di rifiuto. 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**

Per le tipologie di contenitori che le UND possono richiedere, la tipologia di servizio e la frequenza della raccolta vedasi le indicazioni riportate al seguente link: https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_rifiuti.

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

Il Gestore esegue il servizio di raccolta dei rifiuti urbani anche mediante l'esercizio dei centri di raccolta rifiuti, comunali o intercomunali (riciclerie).

La gestione operativa delle riciclerie prevede:

- Apertura e chiusura del presidio secondo gli orari previsti;
- Pulizia e sistemazione ricicleria, da effettuarsi prima dell'apertura della ricicleria 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 alla ricicleria (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.

Le riciclerie sono accessibili nei giorni ed orari di apertura secondo il prospetto definito in accordo tra l'amministrazione comunale e il Gestore e visionabile sul sito/link https://www.aimambiente.it/it/vicenza/raccolta_dei_rifiuti/riciclerie oltre che indicato nei calendari del servizio distribuiti all'utenza dove viene effettuato il porta a porta.

AGSM AIM S.p.A. gestisce, con la collaborazione di due cooperative sociali, i CRR ovvero le seguenti "Riciclerie":

- **RICICLERIA NORD** in Via De Faveri, 7 (laterale di strada Postumia)
[Visualizza la posizione su Google Maps](#)
da Lunedì a Venerdì dalle 14 alle 19
Sabato dalle 9 alle 18 (inverno) dalle 9 alle 19 (estate)
Domenica dalle 9 alle 14
- **RICICLERIA OVEST** in Via delle Fornaci, 5 (laterale di via del Mercato Nuovo)
[Visualizza la posizione su Google Maps](#)
da Lunedì a Venerdì dalle 14 alle 19
Sabato dalle 9 alle 18 (inverno) dalle 9 alle 19 (estate)
Domenica dalle 9 alle 14
- **RICICLERIA SUD** in Via S. Venier, 47 (laterale Riviera Berica, località Longara)
[Visualizza la posizione su Google Maps](#)
da Martedì a Venerdì dalle 14 alle 17
Sabato dalle 10 alle 17
- **RICICLERIA SAN PIO X** in Via Giuriato (San Pio X, dopo le piscine comunali)
[Visualizza la posizione su Google Maps](#)
da Martedì a Venerdì dalle 14 alle 17
Sabato dalle 10 alle 17

Per qualsiasi informazione sulle riciclerie è possibile rivolgersi al numero verde di riferimento: **800 748 746**.

I CRR sono chiusi il 1° gennaio, il 25 aprile, il 1° maggio, il 2 giugno, il 15 agosto ed l'8 settembre. Per verificare le ulteriori chiusure legate alle festività annuali si invita a consultare il sito web del Gestore oppure a chiamare il servizio telefonico.

Il Gestore della raccolta assicura comunque adeguata informazione agli utenti, con le modalità più idonee a garantire la tempestiva informazione degli stessi, di eventuali modifiche al calendario di apertura dei CRR.

I CRR sono attrezzati al corretto smaltimento dei rifiuti ingombranti e riciclabili quali: vetro in lastre, contenitori ed oggetti di plastica, carta e cartoni, legno, verde, rottami ferrosi e altri metalli, mobili, libri, oggetti d'arredamento, batterie d'auto, medicinali, pile, indumenti usati, nylon, olii vegetali e minerali, contenitori vuoti per rifiuti tossici ed infiammabili. Inerti in

modesta quantità, pneumatici, polistirolo (solo Riciclerie Nord ed Ovest) e i grandi elettrodomestici (solo Riciclerie NORD, OVEST e Sabato alla SUD).

Le tipologie di rifiuti conferibili presso i CRR sono disponibili anche sul sito web del Gestore.

La tabella seguente riassume i rifiuti che generalmente sono conferibili negli ecocentri.

| | NORD | OVEST | SUD | SAN PIO X |
|--------------------------------------|------|-------|-------------|-----------|
| Vetro in lastre | ● | ● | ● | ● |
| Oggetti in plastica | ● | ● | ● | ● |
| Carta e cartoni | ● | ● | ● | ● |
| Legno | ● | ● | ● | ● |
| Verde | ● | ● | ● | ● |
| Rottami ferrosi | ● | ● | ● | ● |
| Mobili | ● | ● | ● | ● |
| Grandi elettrodomestici | ● | ● | solo sabato | |
| Piccoli elettrodomestici | ● | ● | ● | ● |
| Lampade al neon | ● | ● | ● | ● |
| Pneumatici | ● | ● | | |
| Cartuccia per stampanti e toner | ● | ● | ● | ● |
| Libri ed oggetti di arredamento | ● | ● | ● | ● |
| Batterie d'auto | ● | ● | ● | ● |
| Pile | ● | ● | ● | ● |
| Medicinali | ● | ● | ● | ● |
| Indumenti usati | ● | ● | ● | ● |
| Nylon | ● | ● | ● | ● |
| Polistirolo | ● | ● | | |
| Oil vegetali | ● | ● | ● | ● |
| Oil minerali | ● | ● | ● | ● |
| Contenitori vuoti rifiuti pericolosi | ● | ● | ● | ● |
| Inerti | ● | ● | | |



6.4 SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

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

SERVIZIO INGOMBRANTI A DOMICILIO:

AGSM AIM SPA garantisce all'utenza il ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio, senza oneri aggiuntivi.

Il servizio è garantito alle utenze domestiche ed è gratuito per l'utenza in quanto compreso nei costi complessivi del servizio.

Il Gestore garantisce all'Utente il ritiro degli ingombranti. Il servizio è gratuito, è riservato alle utenze domestiche, e prevede una uscita a BIMESTRE, per un massimo di 5 pezzi per volta e 30 pezzi in tutto l'anno. Non si tratta pertanto di un'attività di sgombero di cantine o soffitte. Le tipologie di rifiuto conferibili sono: rifiuti metallici, rifiuti ingombranti, RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche), frigoriferi e congelatori, pneumatici fuori uso, rifiuti legnosi, video e tv.

Il servizio può essere prenotato tramite il contact center chiamando il numero verde 800.748.746 oppure scrivendo all'indirizzo mail: valore.ambiente@valoreambientesrl.it. Nel caso di richiesta via mail non verranno prese in considerazione richieste sprovviste dei seguenti dati minimi:

- Nome e Cognome / Ragione Sociale;
- Codice Fiscale/ P. IVA;
- Codice Utente;
- Codice Utenza
- Indirizzo dell'utenza in cui si richiede il ritiro;
- Recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattati per l'effettuazione del servizio;
- I dati relativi ai rifiuti da ritirare e in particolare la tipologia e il numero di rifiuti oggetto di ritiro.

Si suggerisce l'utilizzo del contact center che velocizza la procedura di ritiro.

Il servizio può essere richiesto via posta elettronica, telefonicamente e comunque presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore.

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 3 giorni lavorativi per il contatto e 15 gg lavorativi per il ritiro dal contatto.

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 l'Amministrazione Comunale. 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.

Oltre alla programmazione riassunta, sono sempre possibili ulteriori interventi su richiesta per colmare esigenze di servizio che fossero ingenerate da manifestazioni pubbliche, eventi meteorologici o altro.

6.6 SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO

Il Gestore esegue ulteriori servizi di pulizia del territorio secondo la programmazione che viene concordata con l'Amministrazione Comunale.

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)ove richiesto; 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, 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 con l'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 l'Amministrazione Comunale 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.

6.7 GESTIONE DELLA TARIFFA

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

Il gestore della tariffa AGSM AIM SPA invia il documento di riscossione in 3 rate a cadenza quadrimestrale. 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 e numero di componenti)
- eventuali riduzioni applicate in relazione alla specifica posizione tariffaria dell'utenza.

Nella caso in cui ci fosse la detrazione degli importi non dovuti, il tutto avverrà nel primo documento di riscossione disponibile oppure liquidati su richiesta cliente a mezzo bonifico bancario su conto del cliente.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- Tramite sistema di pagamento PagoPa;
- Addebito diretto in conto corrente, disposizione di addebito continuativo (SDD SEPA);
- dall'APP IO della Pubblica Amministrazione;
- da home banking o APP del proprio istituto bancario;
- presso gli sportelli ATM abilitati delle banche;
- presso i punti vendita di Mooney, Lottomatica e Banca 5;
- presso gli uffici postali.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite.

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 la tariffa rifiuti e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge e dai regolamenti.

Il gruppo AGSM AIM S.p.A. 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 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

Il modulo per l'attivazione è disponibile al seguente link https://www.aimambiente.it/it/vicenza/tassa_rifiuti#modulistica_tari, nell'apposita sezione del sito web del Gestore o presso gli sportelli fisici. Il modulo di attivazione può essere trasmesso a mezzo posta, via posta elettronica, mediante sportello fisico e online laddove presente.

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;
- 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 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.

La consegna è successiva all'attivazione dell'utenza domestica/non domestica.

Per le utenze domestiche e non domestiche, la consegna avviene allo sportello fisico per il bidone del secco e nel caso in cui ci siano cassonetti del secco provvisti di calotta verranno fornite due chiavette dotate di transponder. Lo sportello fisico è ubicato presso la sede di Valore Ambiente srl, in Contrà Mure San Rocco, 23/25 – 36100 Vicenza. Nel caso in cui ci siano utenze non domestiche con esigenze particolari, queste dovranno attivarsi per richiedere i servizi dedicati, con eventuale consegna di contenitori.

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 il 30 Giugno dell'anno successivo in cui è intervenuta la variazione o cessazione, via posta, tramite posta elettronica o mediante sportello fisico.

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 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

AGSM AIM S.p.A. 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 Gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo 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;
- l'indirizzo e il codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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.

AGSM AIM S.p.A. 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 30 giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a 60 giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte di AGSM AIM S.p.A. e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte di AGSM AIM S.p.A. stesso.

7.4 SPORTELLO FISICO

Presso gli sportelli fisici è possibile effettuare le seguenti attività:

- attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
- 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.

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

AGSM AIM Energia S.p.A. per le questioni relative alla gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti:

Contrà Pedemuro San Biagio, 72 – 36100 Vicenza;

Lun – Gio 8-12, 14-15:30 – Ven 8-15:30;

Recapito telefonico 800 086 226

Lo sportello riceve anche su appuntamento

Valore Ambiente S.r.l. per le questioni relative alla raccolta e trasporto e al lavaggio e spazzamento delle strade:

Contrà Mure S. Rocco, 23/25 – 36100 Vicenza

Lun – Ven 8-11; Mar – Giov 14-15:30

Recapito telefonico 800 748 746

7.5 CONTACT CENTER TELEFONICO

Il contact center telefonico:

- per l'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti è accessibile attraverso il numero verde 800 086 226 di AGSM AIM Energia S.p.A. (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:
 - richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
 - richieste di informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
 - effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti.

- per le attività di gestione della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade è accessibile attraverso il numero verde 800 748 746 di Valore Ambiente S.r.l. (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:
 - richieste informazioni riferite al servizio;
 - segnalare disservizi;
 - prenotare il servizio di ritiro su chiamata;
 - richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Entrambi i numeri verdi sono attivi dalle 8 alle 20 dal Lunedì al Venerdì e il Sabato dalle 8 alle 13.

Pronto Intervento

Il Gestore della raccolta mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento:

800.55.44.55

gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - **dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.**

In particolare, contattando tale numero verde è possibile attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

7.6 CORRISPONDENZA POSTALE E E -MAIL

Possono essere richieste via posta ordinaria e via mail le seguenti operazioni, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet, al seguente link https://www.aimambiente.it/it/vicenza/tassa_rifiuti#modulistica_tari . Qui sotto sono presenti gli indirizzi mail per le varie richieste

- contratti.tari@agsmiam.it per la richiesta di attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- info.tari@agsmiam.it per la presentazione di reclami e richieste scritte di informazioni;
- contratti.tari@agsmiam.it per la presentazione di richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- valore.ambiente@valoreambientesrl.it per la presentazione di richieste di informazioni;
- valore.ambiente@valoreambientesrl.it per la segnalazione di disservizi;
- valore.ambiente@valoreambientesrl.it richiesta di riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare;

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: Contrà Pedemuro San Biagio, 72 – 36100 Vicenza

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 e trasporto e del lavaggio e spazzamento strade per conto di AGSM AIM S.p.A.:

VALORE AMBIENTE S.R.L.

Contrà Mure S. Rocco, 23/25 -36100 Vicenza

valore.ambiente@valoreambientesrl.it

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti per conto di AGSM AIM S.p.A.:

AGSM AIM ENERGIA S.p.A.

Contrà Pedemuro S. Biagio, 72 – 36100 Vicenza

info.tari@agsmaim.it

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.

I risultati delle indagini sono resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione.

Analisi della customer satisfaction

Utenze domestiche

Sono stati intervistati 806 utenti domestici di diverso grado sociale e di diverse età.

Analizzando gli aspetti seguenti:

- La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica/metallo e l'organico;
- La dislocazione delle campane e altri raccoglitori per la raccolta differenziata;
- La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati per il vetro e

l'organico;

- La dislocazione dei contenitori dei rifiuti differenziati per vetro e organico;
- L'impegno sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale;
- La pulizia di strade e marciapiedi;

siamo riusciti ad individuare la seguente mappa delle priorità di intervento:

| | | SODDISFAZIONE | | | |
|------------|-----------|--|--|-------------|--|
| | |  |  | | |
| IMPORTANZA | MANTENERE | | MIGLIORARE | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La dislocazione delle campane e altri raccoglitori per la raccolta differenziata (solo sist. Calotta) ✓ L'impegno di AIM AMBIENTE sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La pulizia di strade e marciapiedi ✓ La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica/metallo e l'organico (solo sist. Calotta) | | |
| | | COMUNICARE | | CONTROLLARE | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati per il vetro e l'organico (solo sist. PAP) ✓ La dislocazione dei contenitori dei rifiuti differenziati per vetro e organico (solo sist. PAP) | | | |
| | | | | | |

Nel sondaggio si nota che gli utenti domestici sono molto soddisfatti dell'impegno della società sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale e altrettanto soddisfatti sono anche della dislocazione delle campane e altri raccoglitori per la raccolta differenziata (sistema Calotta). Questi sono i due driver di eccellenza, considerati molto importanti e che hanno registrato una soddisfazione elevata, un indice pari al 93,8% per il primo e uno pari al 90% per il secondo.

Da migliorare invece sono la pulizia delle strade e dei marciapiedi e la frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica/metallo e l'organico (sistema Calotta). Questi due driver sono ritenuti molto importanti e la popolazione ha espresso una valutazione critica per quanto riguarda la loro esecuzione. L'indice di soddisfazione per la pulizia delle strade è pari al 71,8% e quello della frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati è pari all'88%).

Utenti commerciali

Sono stati intervistati 100 utenti commerciali.

Gli aspetti analizzati sono i seguenti:

- La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani (secco);
- La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica, eccetera;
- I tempi di risposta rispetto alle richieste di servizio;
- L'impegno sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale;
- La pulizia di strade e marciapiedi.

Esaminando questi indicatori siamo riusciti a identificare la seguente mappa delle priorità di intervento:

| | | SODDISFAZIONE | | |
|------------|---|---|--|---|
| | |  | |  |
| | | MANTENERE | MIGLIORARE | |
| IMPORTANZA | + | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica, eccetera | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La pulizia di strade e marciapiedi | |
| | - | <ul style="list-style-type: none"> ✓ La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani (secco) | <ul style="list-style-type: none"> ✓ I tempi di risposta rispetto alle richieste di servizio ✓ L'impegno di AIM AMBIENTE sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale | |

Per quanto riguarda gli utenti commerciali il driver di eccellenza è la frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti differenziati per il vetro, la carta, la plastica. Il suo indice di soddisfazione è pari al 90,9%.

I tempi di risposta rispetto alle richieste di servizio e l'impegno sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale sono due driver di bassa soddisfazione, meno importanti rispetto a quello di eccellenza, ma che hanno comunque bisogno di essere controllati e migliorati avendo un indice di soddisfazione pari al 78,3% e al 92,5% rispettivamente.

La frequenza del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani (secco) è un aspetto considerato meno rilevante con un indice pari al 91,4% che avrebbe comunque bisogno di essere valorizzato per non peggiorare.

Infine, da migliorare anche secondo gli utenti commerciali è la pulizia delle strade e dei marciapiedi che ha registrato un indice di gradimento pari al 48,5%.

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.

8.3 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Limitatamente ai casi in cui sia attivo 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.