

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Ambito tariffario Comune di Trapani

ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

GESTORE TARIFFE E RAPPORTI UTENTI
COMUNE DI TRAPANI

GESTORE RACCOLTA, TRASPORTO E SPAZZAMENTO
FORMULA AMBIENTE S.P.A.

Sommario

Sommario	2
Premessa	3
1. Riferimenti Normativi	4
2. Principi Fondamentali.....	5
3. Certificazioni	9
4. Accessibilità alle informazioni e trasparenza	9
5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF	9
6. Servizi erogati	12
7. Obblighi di servizio	13
7.1 Modalità di attivazione del servizio	16
7.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....	17
7.3 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche	17
7.4 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati ...	18
7.5 Sportello fisico e online	21
7.6 Servizio Telefonico.....	22
7.7 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	22
7.8 Servizi di ritiro su chiamata	23
7.9 Disservizi	24
7.10 Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità	25
7.11 Programma delle attività di raccolta e trasporto	25
7.12 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.....	25
7.13 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	25
8 Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani	26
9 Pubblicazione della Carta della Qualità	26
10 Aggiornamento e validità della Carta della Qualità.....	26

Premessa

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente Competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel TQRIF, Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani allegato alla su richiamata delibera n. 15, tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Essendo le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio di cui al Titolo II, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati di cui al Titolo III, ai punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata di cui al Titolo VI, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui al Titolo VII, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di cui al Titolo VIII e al Titolo IX, e alla sicurezza del servizio di cui al Titolo X.

Tra i principi che caratterizzano l'attività della società oltre al miglioramento della raccolta differenziata in termini quantitativi e qualitativi vi è la riduzione della produzione complessiva dei rifiuti degli utenti che si intende conseguire con una costante attività di formazione/informazione rivolta ai cittadini e dedicata in maniera particolare agli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio dei comuni serviti.

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani è il documento con cui il/i gestore/i e gli Enti Territorialmente Competenti definiscono i principi e le regole nel rapporto tra i soggetti che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta della Qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La Carta della Qualità è anche lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà:

- essere pubblicata sul sito web di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;

- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Nella tabella che segue, i gestori dei singoli servizi che compongono il perimetro gestionale, assoggettato alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF, per l'ambito tariffario in questione:

Attività	Gestore/Comune
- attività di gestione tariffe;	Comune di Trapani – Piazza Municipio, 1 – 91100 Trapani
- rapporto con gli utenti;	So.G.E.T. S.p.a. - Via Venezia, 47 - 65121 Pescara (PE)
- attività di raccolta e trasporto;	Formula Ambiente S.p.a. – Via dei Rottamai, 51 - 47521 Cesena (FC)
- attività di spazzamento e lavaggio strade.	Formula Ambiente S.p.a. – Via dei Rottamai, 51 - 47521 Cesena (FC)

Il servizio integrato di gestione comprende dunque: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.

Il presente documento è redatto in conformità con la normativa di settore ed in particolare con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) e contiene quindi il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti.

1. Riferimenti Normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Decreto Legislativo 6 settembre 2005 , n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- Regolamento del Comune di Trapani per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale del Comune ---home page---Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti .
- Delibera del Comune di Trapani di approvazione delle tariffe della Tassa sui Rifiuti (TARI) consultabile sul sito internet istituzionale dell'Ente ---home page---Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti .

2. Principi Fondamentali

I gestori nell'espletamento delle proprie attività si ispirano ai seguenti principi fondamentali:

Rispetto delle normative

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi previsti dalla legislazione vigente.

Il/i gestore/i garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è ispirata al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione fra gli stessi per motivi di sesso, razza, religione, ecc. Viene 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, comunque impegnandosi a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza. I gestori

si impegnano a prestare 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.

A tale scopo il gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito Web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video) e relativi alle disabilità (difficoltà visive);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti al servizio in diverse ecc.);
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato delle fatture di importo superiore alla media delle fatture relative ai 24 mesi precedenti (se il dato è disponibile), tenendo presente che, per i Comuni in regime di TARI in cui il riscossore è il gestore le modalità di riscossione sono determinate dal Comune.

Imparzialità

Il servizio viene prestato ispirando 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.

Continuità

Viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere giustificata solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

Il/i gestore/i si impegna dunque a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, nel caso di sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio per cause di forza maggiore e non imputabile al/ai gestore/i sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi (sito web, media locali, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

In caso di interruzioni imputabili al/ai gestore/i, la comunicazione all'utente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

Partecipazione

La Delibera ARERA 15/2022 pone il cittadino al centro del sistema, 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; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.

Chiarezza, Trasparenza e Comprensibilità dei messaggi

Il/i gestore/i garantisce, attraverso i propri dipendenti, i mezzi di comunicazione ed i punti di contatto con l'utenza, trasparenza nelle procedure e nella documentazione, assicurando la piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi e prestando particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro.

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendola propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure ed evitare disagi all'utente.

Tutte le procedure, i documenti ed i punti di contatto con l'utenza sono conformi alle disposizioni normative ed in particolare a quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Cortesie

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto a mantenere un rapporto di rispetto e cortesia, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, cercando di agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Il/i gestore/i garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

Efficacia ed efficienza

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.

Rispetto e tutela dell'ambiente

I soggetti gestori, nell'attuazione dei propri compiti, si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, viene garantita, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. I gestori sono tenuti 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.

Privacy

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per esercitare i propri diritti, gli utenti possono utilizzare le informazioni ed i recapiti disponibili sul sito web: <https://comune.trapani.it> per il Comune di Trapani e sul sito web: <https://www.sogetspa.it> per la So. ge.t. S.p.a.

Il Comune di Trapani, titolare del servizio di Gestione dei rapporti con le utenze e di riscossione TARI, in particolare 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". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al singolo 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 delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: 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. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile del trattamento dati.

Gestore/Comune	Attività svolta	Responsabile Trattamento Dati	Posta Elettronica Responsabile Trattamento Dati
----------------	-----------------	-------------------------------	---

Comune di Trapani	attività di gestione tariffe	Dott. Gioacchino Petrusa Dirigente del II Settore	gioacchino.petrusa@comune.trapani.it
So. G.E.T. S.p.a.	rapporto con gli utenti	Dott. ssa Lina Di Lello	lina.dilello@sogetspa.it

3. Certificazioni

Il Gestore Formula Ambiente SpA è in possesso delle seguenti Certificazioni: UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001.

La So.G.E.T. SpA è in possesso delle seguenti Certificazioni ISO 9001:2015, ISO/IEC 27001:2013, ISO 14001:2015.

4. Accessibilità alle informazioni e trasparenza

I gestori sono tenuti a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF(TITR) e s.m.i., organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, i gestori utilizzano i seguenti strumenti:

Sito internet:

<https://comune.trapani.it>

<https://www.sogetspa.it>

[https://formulambiente.it/trapani/;](https://formulambiente.it/trapani/)

5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF

Ai sensi della normativa di settore tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif.

Essendo le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

Formula Ambiente S.p.a. si configura come gestore dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade

Il Comune Trapani si configura come gestore della tariffe e, per il tramite del concessionario So.ge.t.s.p.a, dei rapporti con l'utenza TARI

Ai sensi del TQRIF 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.

Con la Delibera di CdA n. 79 del 21/04/2022, l'Ente Territorialmente Competente ha posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATORIO **SCHEMA I**:

		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 II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Da tale posizionamento discendono i seguenti obblighi:

a) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio – Appendice I TQRIF

Appendice I - Obblighi di servizio previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
---------------------------	------------	---------------------

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

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

b) Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I – MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.

50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

6. Servizi erogati

Sono in capo al Concessionario "So.G.E.T. S.p.a." le attività organizzative e gestionali della TARI ed in particolare:

- l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- l'effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- l'implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Le attività di gestione tariffe della Tassa Rifiuti (in seguito TARI) sono svolte direttamente dal Comune di Trapani, mentre i rapporti con gli utenti sono svolti dal concessionario So.G.E.T. S.p.a.

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato 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 o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

Sono in capo al gestore Formula Ambiente S.p.a la prestazione dei servizi di raccolta dei rifiuti e raccolta differenziata, di trasporto e di conferimento a impianti di smaltimento/recupero dei rifiuti raccolti, nonché altri servizi aggiuntivi.

In particolare i servizi principali svolti sono:

- Raccolta secco: modalità porta a porta utenze domestiche e non domestiche – frequenza di raccolta 1/7;
- Raccolta umido: modalità porta a porta utenze domestiche e non domestiche – frequenza di raccolta 3/7;

- Raccolta carta e cartone: modalità porta a porta utenze domestiche e non domestiche – frequenza di raccolta 1/7;
- Raccolta plastica: modalità porta a porta utenze domestiche e non domestiche – frequenza di raccolta 1/7;
- Raccolta vetro e lattine: modalità porta a porta utenze domestiche e non domestiche – frequenza di raccolta 1/15;
- Servizio eliminazione discariche abusive
- Spazzamento meccanico: prevalentemente con sistema di divieto di sosta con frequenza settimanale;
- Servizio diserbo

7. Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza, deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti Urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe (comune di Trapani) e rapporto con gli utenti (So.ge.t. s.p.a.) comprende le operazioni di:
 - i. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - ii. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - iii. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - iv. promozione di campagne ambientali;
 - v. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto (Formula Ambiente s.p.a.) comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade (Formula Ambiente s.p.a.) e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- d.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- data di invio è:
 - 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 è:
 - 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;
- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto Legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- Decreto Legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri

prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

- gestore dell'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;
- gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del Decreto Legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

7.1 Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti secondo le modalità e la modulistica scaricabile attraverso il seguente percorso:

<https://comune.trapani.it>----- home page----Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti – Modulistica Reclami-
Modello dichiarazione utenze domestiche - Modello dichiarazione utenze non domestiche

oppure al seguente link:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=L331>

7.2 Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, presentando l'apposito modulo attraverso i medesimi canali di comunicazione previsti per le nuove iscrizioni.

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 i 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di uscita dal servizio pubblico da parte delle utenze non domestiche decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Se trattasi di richiesta di uscita dal servizio pubblico da parte di utenze non domestiche, produttrici di rifiuti urbani che conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, e pertanto escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti, la comunicazione deve avvenire non oltre il 30 giugno di ciascun anno.

Il tempo di risposta da parte del gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti alle richieste di variazione e cessazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi, calcolati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

7.3 Procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani conferiti al di fuori del servizio pubblico di raccolta da parte delle utenze non domestiche

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per il Comune di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione.

La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro

strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comunica l'esito della verifica all'utente.

7.4 Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Il gestore del servizio di cui agli articoli 2.2, lettera a), e 2.4 dell'Allegato A TQRIF della delibera Arera n. 15/2022/R/rif classifica come reclami scritti tutte le segnalazioni scritte da parte degli utenti, per le quali non sia agevole definire se si tratti di reclami scritti, richieste di informazioni, o richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di segnalazioni presentati prima del termine per la risposta.

I tempi di risposta, considerati come tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta, sono i seguenti:

- 30 giorni lavorativi per i reclami scritti;
- 30 giorni lavorativi per le richieste di informazioni;
- 60 giorni lavorativi per le richieste di rettifica degli importi addebitati.

Reclami scritti e richieste di informazioni

I reclami scritti e le richieste di informazioni inerenti **alle attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti** devono essere presentati mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- scaricabile dall'home page del sito internet del Comune di Trapani:

<https://comune.trapani.it> -home page----Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti --modulistica reclami ;

- <https://www.sogetspa.it> per il concessionario So.G.E.T.S.p.a.

- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente presso la sede della Società concessionaria So.G.E.T. – sportello di Trapani Via dell'Olmo, 13.

L'Utente deve comunicare i propri dati identificativi:

- 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);
- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo precedentemente indicato, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Stante il sistema in vigore nel territorio di pertinenza, si applicano le deroghe di cui al punto 2.4 del TQRIF, pertanto i reclami e le richieste scritte di informazioni relativi alle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade devono essere inoltrate direttamente al gestore delle suddette attività.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

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

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile le risposte alle richieste scritte da parte degli utenti, utilizzando una terminologia di uso comune ed indicando gli elementi minimi stabiliti dalla normativa vigente.

Modalità e tempo di Rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto dal TQRIF.

In deroga a quanto previsto dal comma 28.1, lettera b) TQRIF, resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

La richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti deve essere presentata mediante la compilazione dell'apposito modulo:

- Scaricabile dall'home page del sito internet al seguente link: <https://www.sogetspa.it>
- Disponibile in forma cartacea presso i punti di contatto con l'utente presso la sede della Società concessionaria So.G.E.T. – sportello di Trapani Via dell'Olmo, 13.

Ravvedimento operoso

Il 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, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di 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.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Funzionario Responsabile o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

Ricorso alle Corti di Giustizia Tributarie

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario disciplinato dal D.Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio.

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.

Il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad euro 50.000,00, il ricorso ha efficacia di istanza di reclamo/mediazione.

Si può proporre ricorso intestato alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo le modalità di legge.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad euro 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

7.5 Sportello fisico e online

I punti di contatto con gli utenti che il gestore delle attività di gestione delle tariffe (Comune di Trapani) e rapporto con gli utenti (So.G.E.T. S.p.a.) mette a disposizione sono:

COMUNE DI TRAPANI

Punti di contatto	Recapito
Numero di telefono	0923 590.111
Posta ordinaria	Piazza Municipio, 1 – 91100 Trapani
PEC	tributi@pec.comune.trapani.it
E-mail	servizio.tributi@comune.trapani.it
Sportello sito in	
Orari e giorni apertura sportello	
Sportello online accessibile dal sito internet	

So.G.E.T. S.p.a.

Punti di contatto	Recapito
Numero di telefono	0923 185 5029
Posta ordinaria	Via Dell'Olmo, 13 - 91100 Trapani
PEC	trapani.sogetspa@pec.it
E-mail	sportello.trapani@sogetspa.it
Sportello sito in	Via Dell'Olmo, 13 - 91100 Trapani
Orari e giorni apertura sportello	- lunedì mercoledì e venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 - lunedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00
Sportello online accessibile dal sito internet	https://www.sogetspa.it

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione i seguenti contenuti informativi, accessibile tramite l'indirizzo <https://formulambiente.it/trapani/>:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade;
- i rifiuti conferibili e calendario;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;

- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

7.6 Servizio Telefonico

Il gestore dei servizi di raccolta e trasporto Formula Ambiente SpA dispone di un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza: 800888077

Al numero verde possono essere inoltrare richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e richiedere informazioni.

7.7 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Le tariffe della TARI sono commisurate sulla base dei criteri determinati dal “metodo normalizzato” di cui al D.P.R. n. 158 del 1999 [art. 1, comma 651, della legge n. 147 del 2013].

La modalità di prelievo TARI applicata dal Comune Trapani è la seguente:

- TARI TRIBUTO PRESUNTIVA: è la tariffa istituita ai sensi dell’articolo 1, comma 639 della legge n. 147/2013;

Le tariffe sono riferite all’anno solare e distinte per utenze domestiche e utenze non domestiche e, in entrambi i casi, si compongono di una quota fissa e di una quota variabile.

Per le utenze domestiche, la quota fissa deve essere calcolata moltiplicando la superficie dell’alloggio, sommata a quella delle relative pertinenze, per la tariffa unitaria corrispondente al numero degli occupanti dell’utenza stessa, mentre la quota variabile è costituita da un valore assoluto, vale a dire da un importo rapportato al numero degli occupanti che non va moltiplicato per i metri quadrati dell’utenza e va sommato come tale alla parte fissa. La corretta modalità di tassazione delle pertinenze dei locali adibiti a civile abitazione consiste, quindi, nel sommare la relativa superficie a quella dell’alloggio, in modo tale che essa confluisca nel calcolo della quota fissa della tariffa dovuta per ciascuna utenza domestica.

Per le utenze non domestiche, invece, sia la quota fissa sia la quota variabile devono essere moltiplicate per la superficie assoggettabile a tariffa. Ai fini della determinazione di tale superficie non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente [art. 1, comma 649, primo periodo, della legge n. 147 del 2013].

Le riduzioni obbligatorie previste dalla legge sono:

- riduzioni della quota variabile proporzionali alle quantità di rifiuti speciali assimilati agli urbani che il produttore dimostra di aver avviato al riciclo, disciplinate dal comune con proprio regolamento [art. 1, comma 649, secondo periodo, della legge n. 147 del 2013];
- riduzione per mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti/effettuazione del servizio in grave violazione della disciplina di riferimento/interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall’autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all’ambiente: la TARI è dovuta nella misura massima del 20% [art. 1, comma 656, della legge n. 147 del 2013];

- riduzione per le zone in cui non è effettuata la raccolta: la TARI è dovuta nella misura massima del 40%, secondo quanto stabilito dal comune che può anche graduare la tariffa in relazione alla distanza dal più vicino punto di raccolta rientrante nella zona perimetrata o di fatto servita [art. 1, comma 657, della legge n. 147 del 2013].

Il dettaglio delle riduzioni applicate dal Comune Trapani sono consultabili nel Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI) disponibile sul sito internet istituzionale dell'Ente-

- <https://comune.trapani.it> ----- home page-----Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti .

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

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 sia stato accertato d'ufficio.

Il Comune di Trapani per la riscossione volontaria e coattiva della TARI si avvale del concessionario So.ge.t. s.p.a.

Le informazioni relative alle modalità e periodicità di pagamento degli importi dovuti sono reperibili sul sito del Comune Trapani, gestore delle tariffe e sul sito della So.ge.t. s.p.a. e del rapporto con gli utenti, al seguente link:

<https://comune.trapani.it>

<https://www.sogetspa.it>

Ulteriore rateizzazione

Il Comune di Trapani garantisce la possibilità di rateizzare ulteriormente a:

- Utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate individuate secondo i criteri definiti dal Regolamento Generale delle Entrate del Comune;

Nei casi di rateizzazione dovranno essere allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà comunque essere inferiore ad una soglia minima di cento (300) euro. La richiesta di rateizzazione deve essere presentata dall'utente entro il termine di scadenza per il pagamento del documento di riscossione. Alle rate possono essere aggiunte le maggiorazioni derivanti dagli interessi di dilazione, comunque non superiori al tasso di interesse stabilito dalla BCE, e dagli interessi di mora stabiliti dalla vigente normativa dal giorno di scadenza del termine per il pagamento della rata.

7.8 Servizi di ritiro su chiamata

La richiesta di ritiro al gestore Formula Ambiente S.p.a. può essere effettuata:

- telefonicamente: 800888077
- tramite applicazione Junker: <https://junkerapp.it/>

La richiesta deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:

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

Il ritiro deve essere effettuato entro 30 gg dalla richiesta.

Le modalità di ritiro, tipologie di rifiuti, ecc., sono definite nella regolamentazione vigente per il Comune di Trapani e consultabili sul sito internet attraverso il seguente percorso:

<https://comune.trapani.it>----- home page-----Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti

oppure al link formulambiente.it/trapani/#ritiro

7.9 Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere effettuata al Gestore Formula Ambiente SpA:

via email: info@formulambiente.it

telefonicamente: 800888077

nonché al COMUNE via mail: servizi.ambiente@comune.trapani.it

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;
- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la data di ricevimento del reclamo, ovvero della richiesta scritta di informazioni, oppure della richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente da parte del gestore del servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti

La richiesta della riparazione o sostituzione delle attrezzature può essere effettuata presso lo sportello ubicato in Trapani, Zona Industriale, via Francesco Culcasi n. 8, Unità Locale di Formula Ambiente spa.

Il gestore registrerà le seguenti informazioni:

- a) il codice di rintracciabilità con cui identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui individua la prestazione;
- c) i dati identificativi del richiedente, ove previsto, quali: nome, cognome, codice utente, quest'ultimo ad eccezione delle nuove attivazioni;
- d) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, ad eccezione delle nuove attivazioni;
- e) la tipologia di utenza, distinguendo tra domestica e non domestica;

- f) la data di ricevimento della richiesta di prestazione;
- g) la data di invio al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della risposta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni, ovvero la data di consegna delle attrezzature.

7.10 Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità tramite CCR mobili, indicando per ciascuna di esse il calendario delle giornate e orari di raccolta e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato, consultabile <https://formulambiente.it/trapani/>

7.11 Programma delle attività di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto ha predisposto Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta esso è consultabile anche su <https://comune.trapani.it> ----- home page-----Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti .

Il Programma delle attività di raccolta e trasporto è disponibile sul sito internet del gestore al seguente link:

<https://formulambiente.it/trapani/>

7.12 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade è disponibile sul sito internet del gestore al seguente link: <https://formulambiente.it/trapani/>

7.13 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Il Comune di Trapani dispone di un numero dedicato raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero di riferimento per il pronto intervento è quello del Comando di Polizia Municipale è : 0923-590.120-122.

Il cittadino può segnalare:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano 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 ostacolano 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.

8 Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

9 Pubblicazione della Carta della Qualità

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del/dei gestore/i del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La carta della qualità una volta approvata sarà disponibile al seguente indirizzo:

<https://comune.trapani.it> ----- home page-----Pubblicità Legale----- trasparenza rifiuti .

10 Aggiornamento e validità della Carta della Qualità

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale, in relazione alla durata del contratto di servizio, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo del servizio erogato, ecc.

I contenuti della Carta potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla modifica dello schema regolatorio di riferimento, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30 giorni solari mediante avviso sul sito internet del Comune e del Gestore oltre che attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità di servizio erogato.