

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)	21
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA	22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)	22
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)	22
Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)	22
INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	23
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)	23
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)	23
Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)	23
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO	24
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)	24
CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	25
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)	25
SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	26
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)	26
Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)	26
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE	27
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	33

COMUNE DI TERRACINA (CODICE FISCALE 000385) PREOTPARTEMOANNO000385DEEL20410120023

- Ispica
- Larino
- Lentini
- Leporano
- Lercara Friddi
- Montecilfone
- Montelongo
- Montemesola
- Montenero di Bisaccia
- Monteparano
- Petacciato
- Porto Cannone
- Riposto
- Rotello
- San Ferdinando
- San Giacomo degli Schiavoni
- San Giuliano di Puglia
- San Pietro Vernotico
- Scicli
- Ururi
- Villabate

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti ----- del Gestore TRU, **Comune di Trinitapoli**. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in **Piazza Umberto I n. 13 - 76015, Trinitapoli (BT)** o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo <https://www.comune.trinitapoli.bt.it>.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Trinitapoli**, ha l'obbligo di inviare risposta scritta, in tempi congrui, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo, ovvero delle richieste, ricevute dall'utente (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Trinitapoli**, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro **5 giorni solari**.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Trinitapoli**, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro **5 giorni solari**.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **Comune di Trinitapoli**, dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Tariffe e rapporto con gli utenti: **800959305**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, **Impregico**, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di **1 ritiro mensile** per utenza almeno a bordo strada con un limite di **5 pezzi** per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

Ritiro RAEE, su chiamata. Frequenza: 1/7.

Ritiro sfalci e potature. Frequenza: 1/7.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, **info@impregico.it** o telefonicamente al seguente numero **800959305**, ovvero presso -----, -----, ----- (-----).

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata in tempi congrui con l'organizzazione del servizio.

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.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC **AGER PUGLIA**.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità 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.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, **AGER PUGLIA**, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dall'ETC con atto numero **655** del **28/12/2022**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza, **Comune di Trinitapoli**, nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Trinitapoli**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, **AGER PUGLIA**, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Trinitapoli**, di carattere straordinario ed imprevedibile.