



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

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

COMUNE DI VAL LIONA



UTILYA S.R.L.



Indice

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

1 PREMESSA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, o i gestori dei “servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti” (**Tari o Tarip**), in qualità di erogatore/i di pubblico servizio, indica/no gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione e comunicazione tra utenti e gestore.

La Carta della qualità contiene i diritti degli utenti, domestici e non domestici, che il gestore, o i gestori, si impegna/no a garantire.

Il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è costituito dal complesso dai seguenti servizi:

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

I Gestori sono gli operatori incaricati del servizio di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia.

La Carta della Qualità descrive le modalità di esecuzione dei servizi, gli standard qualitativi e quantitativi di ordine generale (**riferiti alla qualità complessiva delle prestazioni erogate alla generalità degli utenti**) e specifico (**riferiti agli standard assicurati ai singoli utenti**), le modalità di accesso degli utenti alle informazioni riguardanti il servizio reso e gli strumenti per la segnalazione di disservizi o per la presentazione di reclami.

In caso di mancato rispetto degli standard indicati nella Carta della Qualità, gli utenti possono presentare un reclamo scritto, secondo le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, ove previsto, a un indennizzo forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio.

Il Consiglio di Bacino “Vicenza” costituito, ai sensi dell’articolo 4 della legge regionale 31 dicembre 2012, n. 52 mediante Convenzione tra n. 90 Comuni appartenenti alla Provincia di Vicenza, ha lo scopo di organizzare ed affidare il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, nonché di svolgere le funzioni di programmazione e di controllo della gestione del servizio medesimo.

2 CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA

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 QUALITÀ

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.

Cortesìa: i Gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto. I gestori garantiscono l'identificabilità del proprio personale, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

Semplificazione delle procedure: i Gestori si impegnano a proporre all'utente procedure semplici e ne facilitano l'accesso alla documentazione.

Privacy: i Gestori assicurano il rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR). I Gestori rendono noti all'utente i titolari del trattamento, i responsabili del trattamento, anche esterni, le finalità del trattamento e i dati trattati. I Gestori raccolgono i dati.

4 I RIFERIMENTI

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 ne quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95*”;
- Delibera ARERA 31/10/2019 n. 444/2019/R/Rif (TITR) sui contenuti informativi minimi garantiti all’utente del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif (TQRIF) sulla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

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

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

| | | 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 7 | Definizione di una procedura per attivazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta di attivazione scaricabile da sito web | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 8 | Risposta alle richieste di attivazione entro 30 gg. lavorativi | NO | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 9 | Definizione di una procedura per la consegna delle attrezzature di raccolta | SI | NO | Gestore raccolta |
| 9 | Consegna delle attrezzature di raccolta entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) o 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) | NO | NO | Gestore raccolta |
| 10 11 | Definizione di una procedura per variazione/cessazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta scaricabile da sito web | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 12 | Risposta alle richieste di variazione/cessazione entro 30 gg. lavorativi | NO | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 13 17 18 | Definizione di una procedura per la classificazione e la gestione delle richieste scritte (reclami e informazioni) Predisposizione modulo per reclamo scritto e richiesta informazioni scaricabile da sito web Predisposizione modulo per richiesta di rettifica importi scaricabile da sito web | SI | NO | Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta |
| 14 15 16 50.1 | Risposta motivata a reclamo scritto entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati entro 60 gg. lavorativi Inoltro delle richieste al gestore della raccolta entro 5 giorni lavorativi (art. 50.1) Inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore della raccolta entro 5 gg. lavorativi (art. 50.1) | NO | NO | Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta |
| 19 22 | Attivazione sportello on line. Prestazioni garantite: reclami, richieste di rettifica e rateizzazione pagamenti, richieste di attivazione, variazione e cessazione, richieste di ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi, richieste di riparazione attrezzature Attivazione sportello fisico, in aggiunta o in alternativa a sportello on-line. | NO | NO | Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta |
| 20 22 | Attivazione numero verde gratuito. Prestazioni garantite: richiesta informazioni (frequenza raccolte e spazzamento, tipologia rifiuti conferibili, calendario ritiri, modalità di conferimento, ubicazione e orari CCR, agevolazioni tariffarie e modalità ritiro compostiera, suggerimenti per riduzione rifiuti), segnalazione disservizi, prenotazione ritiri su chiamata, richiesta di riparazione attrezzature | SI | NO | Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta |
| 21 | Tempo di attesa inizio conversazione pari a 240 sec. | NO | NO | |
| 23 24 26 | Termine di pagamento almeno 20 gg. solari dall'emissione del documento Attivazione di almeno una modalità di pagamento | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |

| | | | | |
|----------------------------|---|----|----|--------------------------|
| | gratuita Emissione di almeno un documento di fatturazione per anno (max 6) Facoltà di pagamento semestrale, nel caso di fatturazione con frequenza annuale | | | |
| 27 | Facoltà di richiedere rateizzazione dei pagamenti, con applicazione di interessi di dilazione | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 28 | Detrazione degli importi non dovuti nel primo documento di riscossione disponibile o, in alternativa, rimessa diretta | SI | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 28.3 | Rettifica importi non dovuti entro 120 gg. lavorativi dalla richiesta | NO | NO | Gestore tariffe e utenti |
| 29 30 | Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Estensione del servizio domiciliare ad altre frazioni di rifiuti (stabilito dall'ETC se previsto nel Contratto di servizio) Deroghe e limitazioni (art. 29.5) | SI | NO | Gestore raccolta |
| 31 | Ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta | NO | NO | Gestore raccolta |
| 32 | Definizione di una procedura per la segnalazione dei disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature | SI | NO | Gestore raccolta |
| 33 | Intervento per la risoluzione del disservizio entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) Intervento per la riparazione o la sostituzione dell'attrezzatura domiciliare entro 10 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) | NO | NO | Gestore raccolta |
| 35.1 35.2 | Predisposizione mappatura delle aree di raccolta Predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto (frazione rifiuto, giorno e fascia oraria, strada) | SI | NO | Gestore raccolta |
| 35.3 35.4 35.5 40 | Predisposizione del Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali Indice di diffusione dei contenitori della raccolta stradale non sovra-riempiti | NO | NO | Gestore raccolta |
| 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) | NO | NO | Gestore raccolta |
| 46 | Indice di puntualità | | | |
| 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: UTILYA

UTILYA S.r.l. è il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, recupero e smaltimento.

UTILYA S.r.l. è una società a partecipazione prevalentemente pubblica di 6 Comuni, affidataria del servizio integrato di gestione dei rifiuti.

La sede legale della Società è in Via Castelgiuncoli, 5 - Lonigo (VI).

Il Contratto di servizio, stipulato in data 01/01/2014 disciplina i rapporti tra Utilya S.r.l. e il Comune di Val Liona per l'esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti.

| Comuni serviti | Abitanti serviti | Rifiuti prodotti 2023 | RUT pro-capite 2023 | % RD 2023 | Nr. dipendenti 31/12/2023 | Nr. veicoli raccolta 31/12/2023 |
|---|------------------|-----------------------|---------------------|-----------|---------------------------|---------------------------------|
| Alonte, Arcugnano, Lonigo, Val Liona, Villaga e Zovencedo | 31.245 | 12.694.695 kg | 406 kg | 85,69% | 9 | 24 |

Il Comune di Val Liona è il gestore della tariffazione e del rapporto con gli utenti. La sede legale del Comune è Piazza G. Marconi, 1 – Val Liona (VI).

| Abitanti residenti | Rifiuti prodotti 2023 | RUT pro-capite 2023 | % RD 2023 |
|--------------------|-----------------------|---------------------|-----------|
| 3.076 | 1.030.335 | 342 kg | 84,94% |

6 I SERVIZI

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 VAL LIONA.

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 link: <https://www.utilya.it/wp-content/uploads/2023/12/VAL-LIONA-2024.pdf>

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 VAL LIONA, la raccolta avviene con sistema di raccolta domiciliare porta a porta. Usufruiscono del servizio solo le utenze che non effettuano il compostaggio domestico della frazione organica.

Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio. Per la consultazione vedasi link: <https://www.utilya.it/wp-content/uploads/2023/12/VAL-LIONA-2024.pdf>

6.1.3 RACCOLTA CARTA E CARTONE

Per carta e cartone si intendono tutti quei rifiuti costituiti da imballaggi cellulosici, compresi gli imballaggi in materiale poliaccoppiato a prevalente matrice cellulosica (es. Tetra Pak) che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.

La raccolta di carta e cartone avviene con modalità domiciliare ed è inoltre attivo il conferimento presso il centro di raccolta comunale (ecocentro).

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.utilya.it/wp-content/uploads/2023/12/VAL-LIONA-2024.pdf>

6.1.4 RACCOLTA VETRO

Per vetro si intendono tutti quei rifiuti costituiti da imballaggi in vetro che possono essere avviati ad uno dei circuiti di recupero/riciclaggio.

La raccolta del vetro avviene con modalità domiciliare ed è inoltre attivo il conferimento presso il centro di raccolta comunale (ecocentro).

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.ulya.it/wp-content/uploads/2023/12/VAL-LIONA-2024.pdf>

6.1.5 RACCOLTA MULTIMATERIALE - PLASTICA E METALLI

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

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.ulya.it/wp-content/uploads/2023/12/VAL-LIONA-2024.pdf>

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.

La raccolta di verde e ramaglie viene resa su richiesta dell'utenza; inoltre è attivo il conferimento presso il centro di raccolta comunale (ecocentro).

Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione del servizio sono fornite su richiesta, utilizzando l'apposito form alla pagina <https://www.ulya.it/contact-2/>, scrivendo un'e-mail a info@ulya.it o contattando il nostro **Numero Verde 800 188 777**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 13.30.

6.1.7 RACCOLTA PANNOLINI E AUSILI DA INCONTINENZA

Per ausili da incontinenza si intendono tutti quei rifiuti che vengono generati da famiglie con neonati o anziani/disabili (es. pannolini, pannoloni, traverse da letto, ecc.). Si tratta di un servizio che viene reso solo alle utenze interessate, su richiesta.

Nel Comune di VAL LIONA questo servizio avviene con sistema di raccolta domiciliare porta a porta.

Tutte le principali indicazioni relative alla tipologia di rifiuti e alla modalità di fruizione del servizio sono indicate nel calendario del servizio. Per la consultazione vedasi link:

<https://www.ulya.it/wp-content/uploads/2023/12/VAL-LIONA-2024.pdf>

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.

6.3 ECOCENTRO – 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 (ecocentri).

La gestione operativa degli ecocentri prevede:

- Apertura e chiusura del presidio secondo gli orari previsti;
- Pulizia e sistemazione ecocentro, da effettuarsi prima dell'apertura dell'ecocentro e dopo la chiusura dello stesso;
- Applicazione e rimozione delle dotazioni per la copertura dei contenitori;
- Verifica del possesso dei requisiti di conferimento nei confronti dell'Utenza;
- Orientamento e assistenza all'utenza per il corretto conferimento dei rifiuti;
- Accertamento e segnalazione di eventuali anomalie;
- Compilazione ed aggiornamento della documentazione funzionale all'ecocentro (es. registro di carico scarico, FIR, ecc.).
- Sfalciatura 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.

Gli ecocentri 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 di Utilya al link <https://www.utilya.it/ecocentri/> oltre che indicato nei calendari del servizio distribuiti all'utenza.

La tabella seguente riassume i rifiuti che generalmente sono conferibili negli ecocentri e relativi codici EER.

Ulteriori informazioni (quantitativi conferibili per tipologia di Utenza, autorizzazioni al conferimento per Utenze Non Domestiche, ...) sono disponibili nel Regolamento Comunale di gestione ecocentro deliberato dal Comune.

| TIPOLOGIA DI RIFIUTO | EER |
|--|----------------------|
| Toner per stampa esauriti | 08 03 18 |
| Scarti di olio minerale, per motori, ingranaggi e lubrificazione | 20 01 26* |
| Carta e cartone | 20 01 01 |
| Plastica | 20 01 39 |
| Imballaggi in plastica | 15 01 02 |
| Metallo | 20 01 40 |
| Imballaggi in vetro | 15 01 07 |
| Multimateriale (plastica e lattine) | 15 01 06 |
| Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose | 15 01 10* |
| Contenitori a pressione vuoti | 15 01 11* |
| Batterie e accumulatori | 20 01 33* |
| Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche | 17 09 04 17 01 07 |
| Abbigliamento | 20 01 10 |
| Apparecchiature elettriche ed elettroniche (R5) quali tubi fluorescenti, lampade neon, lampade a basso consumo | 20 01 21* |

| | |
|--|-----------|
| Apparecchiature elettriche ed elettroniche (R1) quali apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi (frigoriferi, congelatori, apparecchi per il condizionamento d'aria) | 20 01 23* |
| Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121 e 200123, contenenti componenti pericolose (R3) quali televisori (CRT, LCD e PLASMA) e monitor | 20 01 35* |
| Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121 e 200123 (R2-R4) quali frigoriferi, condizionatori, lavatrici, asciugatrici, , stufe elettriche, piastre riscaldanti, forni microonde, altri elettrodomestici per cottura, apparecchi elettrici di riscaldamento, radiatori elettrici, ventilatori elettrici, computer, stampati, copiatrici, fax, telefoni, segreterie telefoniche, radio, videocamere, strumenti musicali, registratori. | 20 01 36 |
| Oli e grassi commestibili (olio vegetale) | 20 01 25 |
| Contenitori di vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose | 20 01 27* |
| Medicinali | 20 01 32 |
| Legno | 20 01 38 |
| Rifiuti biodegradabili | 20 02 01 |
| Pannolini ed ausili da incontinenza | 20 03 01 |
| Rifiuti ingombranti | 20 03 07 |

6.4 SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

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

SERVIZIO INGOMBRANTI A DOMICILIO:

Utilya garantisce all'utenza il ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio, previa prenotazione. Il servizio è garantito sia alle utenze domestiche che alle utenze non domestiche.

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

L'utenza che richiede il servizio deve fornire:

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

L'utenza non domestica per accedere al servizio potrà seguire le stesse modalità riportate per le utenze domestiche.

Il materiale deve essere posto all'esterno, al piano terra ed in suolo pubblico.

Per ciascun collo è previsto un limite quantitativo pari a 50 kg.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata viene effettuato mensilmente, nella giornata dell'ultimo o penultimo sabato di ciascun mese.

ALTRI SERVIZI DOMICILIARI SU RICHIESTA:

RACCOLTA VERDE E RAMAGLIE

La raccolta di verde e ramaglie viene resa su richiesta dell'utenza.

Tutte le principali indicazioni relative alla modalità di fruizione del servizio sono fornite

su richiesta, utilizzando l'apposito form alla pagina <https://www.ulya.it/contact-2/>, scrivendo un'e-mail a info@ulya.it o contattare il nostro **Numero Verde 800 188 777**, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 13.30.

6.5 SERVIZI DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO DELLE STRADE

Utyla esegue il servizio di spazzamento meccanizzato delle strade secondo la programmazione che viene concordata con le Amministrazioni Comunali. Nella fattispecie le aree da sottoporre a pulizia sono definite sulla base delle richieste del Comune.

Su chiamata, 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 venissero ingenerate da manifestazioni pubbliche, eventi meteorologici o altre tipologie di servizi. La possibilità di attivazione di tali servizi straordinari è in capo alle Amministrazioni Comunali.

6.6 SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO

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

Il servizio può prevedere le seguenti attività:

- spazzamento manuale di aree pubbliche non servibili con sistemi meccanizzati:

il servizio viene svolto da operatore dotato di scopa, badile, paletta e materiale assorbente (segatura), con l'ausilio di appositi automezzi di servizio. Comprende la rimozione di foglie, sterco di volatili o di eventuali deiezioni canine che fossero segnalate;

- svuotamento cestini:

il servizio di svuotamento cestini, collocati nelle strade ed aree dei territori comunali è svolto secondo la frequenza indicata, nei giorni concordati con le singole Amministrazioni Comunali, con l'ausilio di appositi automezzi di servizio;

- servizio di pulizia in occasione di manifestazioni ed eventi stagionali:

la programmazione di questi servizi segue la calendarizzazione variabile degli eventi proposti di anno in anno e si adatta alle esigenze che i comitati promotori e le Amministrazioni Comunali definiscono di volta in volta;

- raccolta rifiuti abbandonati;

- rimozione di piccole carcasse di animali domestici che fossero rinvenute sul sedime stradale e relative pertinenze.

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

Le caratteristiche del servizio così come svolto per il Comune di VAL LIONA sono consultabili al link:

<https://www.ulya.it/wp-content/uploads/2023/05/Calendario-Servizio-Spazzamento-Utyla.pdf>

6.7 GESTIONE DELLA TARIFFA

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

Il Comune di Val Liona invia il documento di riscossione almeno una volta all'anno, garantendo almeno due rate a scadenza semestrale fermo restando per l'utente la facoltà di pagare in un'unica soluzione.

Nel documento di riscossione l'Utente trova specifica relativa:

- all'immobile-utenza e relativa ubicazione;
- periodo di occupazione/detenzione dell'immobile ed al quale fa riferimento ogni singola componente oggetto di fatturazione: parte fissa (mq dell'immobile), parte variabile normalizzata (numero componenti per utenze domestiche e mq per utenze non domestiche).
- Eventuali riduzioni applicate in relazione alla specifica posizione tariffaria dell'utenza.

Il pagamento potrà essere effettuato:

- utilizzando il modello F24 allegato alla bolletta.

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

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 Comune di Val Liona 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

Il Comune di Val Liona e Utyla si impegnano a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche.

7.1 MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.

Il modulo per l'attivazione è disponibile al seguente link:

[https://servizionline.comune.valliona.vi.it/c024123/zf/index.php/servizi-](https://servizionline.comune.valliona.vi.it/c024123/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/61)

[aggiuntivi/index/index/idtesto/61](https://servizionline.comune.valliona.vi.it/c024123/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/61) 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 trenta (30) giorni lavorativi. Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

Il modulo di attivazione prevede la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per le utenze domestiche la consegna avviene a sportello contestualmente all'apertura dell'utenza, per le utenze non domestiche la consegna delle attrezzature per la raccolta avviene entro cinque (5) giorni lavorativi dalla richiesta, qualora non sia necessario il sopralluogo oppure entro dieci (10) giorni lavorativi ove il sopralluogo si renda necessario.

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 novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, via posta, tramite posta elettronica o mediante sportello fisico e on-line, se disponibile.

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 trenta (30) giorni lavorativi.

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

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

Il Comune di Val Liona 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.

I moduli per rettifica degli avvisi di pagamento, rimborsi degli importi addebitati, richieste di rateizzazioni TARI vanno inoltrati al Comune di Val Liona e sono disponibili al seguente link: https://www.comune.valliona.vi.it/documento_pubblico/domanda-di-rimborso-tari/

Per reclami relativi ai servizi di RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE, rivolgersi al gestore Utilya, utilizzando la pagina WEB dedicata alle segnalazioni, disponibile al seguente link: <https://www.utilya.it/segnalazioni/>

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune di Val Liona 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, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- 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.

Il Comune/Gestore formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

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

Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione dell'utente da parte del Comune/Gestore e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Comune/Gestore stesso.

7.4 SPORTELLO FISICO

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

SPORTELLO COMUNE DI VAL LIONA

Piazza G. Marconi, 1 – 36044 Val Liona (VI)

Giorni di apertura:

Lunedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Martedì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Giovedì dalle ore 09.30 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00

Venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30

Recapito telefonico: 0444/889522 - interno 3

Indirizzo mail: tributi@comune.valliona.vi.it

Lo sportello riceve su appuntamento.

SPORTELLO UTILYA

Via del Mercato, 20 – 36045 Lonigo (VI)

Giorni di apertura:

Lunedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Mercoledì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.30

Venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Recapito telefonico: Numero Verde 800 188 777

Indirizzo mail: info@utilya.it

Presso lo sportello fisico 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.

7.5 CONTACT CENTER TELEFONICO

Il contact center telefonico è attivo e accessibile attraverso il **numero verde 800-188777** (da rete fissa e mobile) dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:30 alle ore 13:30.

Il servizio non comporta costi a carico dell'utente.

Tramite il contact center telefonico è possibile effettuare le seguenti attività:

- effettuare richieste di variazione dell'indirizzo di spedizione degli avvisi di pagamento;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
- richiedere la riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale...);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

7.6 SPORTELLO ON-LINE

Servizio in corso di attivazione.

7.7 CORRISPONDENZA POSTALE E E -MAIL

Possono essere richieste via posta ordinaria e via mail/pec le seguenti operazioni, laddove previsto, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet <https://www.comune.valliona.vi.it/> o dal sito www.utilya.it:

- richiesta di attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- presentazione di reclami e richieste scritte di informazioni;
- presentazione di richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- presentazione di richieste di informazioni;
- segnalazione di disservizi;
- richiesta di riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- richiesta di rateizzazione dei pagamenti.

La modulistica deve essere compilata in tutti i suoi punti. Le richieste non complete o mancanti degli allegati indicati come obbligatori non saranno accolte.

A seconda delle esigenze gli indirizzi postali a cui indirizzare la corrispondenza sono i seguenti:

COMUNE DI VAL LIONA

PIAZZA G. MARCONI, 1

36044 - VAL LIONA (VI)

protocollo@comune.valliona.vi.it

comune.valliona.vi@pecveneto.it

UTILYA S.R.L.

VIA CASTELGIUNCOLI N. 5

36045 - LONIGO (VI)

info@utilya.it

info@pec.utilya.it

8 PARTECIPAZIONE

Il Comune di Val Liona e Utilya 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:

UTILYA S.R.L.

VIA CASTELGIUNCOLI N. 5

36045 - LONIGO (VI)

info@utilya.it

info@pec.utilya.it

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti:

COMUNE DI VAL LIONA

PIAZZA G. MARCONI, 1

36044 - VAL LIONA (VI)

protocollo@comune.valliona.vi.it

comune.valliona.vi@pecveneto.it

8.1 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

I Gestori Comune e Utilya 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.

8.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il titolare del trattamento dei dati personali è il Comune di Val Liona, C.F e P.IVA 04078130244, nella persona del Sindaco pro tempore ed effettua il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 ("General Data Protection Regulation", in breve GDPR).

- Responsabile della protezione dei dati (RDD-DPO): Avv. Ivo Santolin – santolin@avvocati-vicenza.com

Per UTILYA SRL:

- Titolare del trattamento dei dati personali è UTILYA SRL, con sede legale in Via Castelgiuncoli, 5 - 36045 Lonigo (VI), c.f. e partita Iva 03267330243 .

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

Ravvedimento operoso

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

Autotutela

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

DISPOSIZIONI IN MATERIA DI PROCESSO TRIBUTARIO

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

- Corte di giustizia tributaria di primo grado;
- Corte di giustizia tributaria di secondo grado;
- Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- ingiunzioni di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni tributarie.

RICORSO AL GARANTE NAZIONALE DEL CONTRIBUENTE

Il Garante Nazionale del Contribuente, istituito dalla Legge 27/07/2000 n. 212, come modificata dal D.Lgs. 30/12/2023 n. 220 opera in modo autonomo dall'Agenzia delle Entrate.

Il Garante Nazionale del Contribuente ha il compito di verificare, su segnalazione del contribuente, disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli, qualsiasi altro comportamento che possa pregiudicare il rapporto di fiducia necessario tra cittadini e amministrazione finanziaria.