

Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani  
**S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A.**

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

## **GESTIONE**

Comune di Collesano

## **GESTORE TRU**

Comune di Collesano

## **GESTORE RT e SL**

**Caruter SRL**

## **PREMESSA**

La presente Carta dei Servizi è frutto delle singole carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. L'ente territorialmente Competente, S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A., ne ha approvato i contenuti di ogni singola carta e redatto un'unica carta in conformità alla normativa in vigore (deliberazione n. 15/2022 di Arera), in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dalla Gestione, Comune di Collesano, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa.

## **OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Collesano**

Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Caruter SRL**

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

## **INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO**

L'Ente Territorialmente Competente, S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A., con delibera 1 del 31/03/2022 ha posizionato la Gestione formata da:

Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Collesano**

Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **Caruter SRL**

**nello schema: Il Livello qualitativo intermedio**

## **PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI**

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, Comune di Collesano, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare: individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato; individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività; definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

## **PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO**

### **Il Gestore del Servizio Caruter Srl**

La Caruter S.r.l. viene costituita nel 1991 inizialmente come Caruter Costruzioni Sas, e sin da subito opera nel settore ambientale occupandosi della realizzazione e della gestione di sistemi integrati di raccolta differenziata di rifiuti.

Durante il suo primo decennio di vita aziendale Caruter ha effettuato soprattutto servizi di raccolta, trasporto e smaltimento di RSU in discariche sia in ambito provinciale che regionale. Nel corso di questi anni di intensa attività Caruter ha sempre impegnato le proprie risorse finanziarie, umane e tecnologiche al fine di giungere, con graduale specializzazione, allo svolgimento di servizi ecologici davvero efficaci.

Dopo oltre 30 anni di attività Caruter si occupa oggi della gestione di tutti quei servizi ambientali necessari per contribuire attivamente alla salvaguardia dell'ambiente e alla tutela della salute. La parola d'ordine per Caruter è "differenziare" per poter così garantire il riciclaggio di tutti quei rifiuti che diventano una preziosa risorsa.

### **I SETTORI DI ATTIVITÀ**

Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati, con modalità stradali, e domiciliari; Servizi di igiene urbana; Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi, e pericolosi; Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi; Bonifica dei siti, e bonifica dei beni contenenti amianto; Progettazione servizi di igiene urbana; Servizi di consulenza ambientale.

I servizi operativi sono supportati da servizi centralizzati presso la sede degli uffici Amministrativi siti in Brolo Via Alcide De Gasperi, 34 a cui competono la gestione amministrativa del personale, la fatturazione, la contabilità generale ed analitica, l'ufficio tecnico, il centro elaborazione dati, l'acquisizione delle attrezzature e dei materiali, il rapporto con consorzi e fornitori e la gestione delle manutenzioni.

### **CERTIFICAZIONI**

Caruter Srl è in possesso delle seguenti certificazioni:

- Certificazione SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ UNI EN ISO 9001:2015 – Ente certificatore Certitalia (accreditato ACCREDIA) – Certificato n. B02122, Settore IAF: 35-39-24.
- Certificazione di SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001/UNI EN ISO 14001:2015 – Ente certificatore Certitalia Spa (accreditato ACCREDIA) – Certificato n. C02222 – Settore IAF: 35-39-24.
- Certificazione SISTEMA DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO ISO 45001:2018 – Ente certificatore CSQ S.p.A. Certificato n. 1591.2018 - Settore IAF 39, 24, 35.
- Certificazione SISTEMA PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE ISO 37001:2016 – Ente certificatore SMC S.p.A. Certificato n. PC 6475.
- Certificazione SISTEMA PER LA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA ISO SA8000:2014 – Ente certificatore SMC S.p.A. Certificato n. SA 6239 - Settore IAF 39, 24, 35.

### **ISCRIZIONI**

Caruter Srl è in possesso delle seguenti iscrizioni:

- Iscrizione alla C.C.I.A.A. di Messina dal 06.12.1991, con numero di repertorio economico amministrativo 143014.
- Iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali ai sensi del D.M. 120 del 2014, al n. PA 0414, presso la Sezione Regionale Sicilia istituita nella CCIAA di Palermo, alle seguenti categorie e classi:
  - o categoria 1 classe A (sottocategorie D1-D6 Classe A, D7 Classe E, attività di spazzamento meccanizzato Classe A, attività di gestione dei centri comunali di raccolta Classe A);
  - o categoria 4 classe C;
  - o categoria 5 classe C;
  - o categoria 8 classe F;
  - o categoria 9 classe D;
  - o categoria 10/A classe D;
  - o categoria 10/B classe D;
  - o categoria 2 Bis.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

### **Eguaglianza**

Il gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

### **Imparzialità**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto 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, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, e deve adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### **Partecipazione e accesso agli atti**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

### **Efficienza ed efficacia**

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

### **Cortesia**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento.

## **Privacy**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003.

## **Cause di forza maggiore**

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore: atti di autorità pubblica; eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente; scioperi; mancato ottenimento di atti autorizzativi; situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica; indisponibilità degli impianti di trattamento; situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade). Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

## **SERVIZI PREVISTI**

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, provvede a: organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile; ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici; in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

## **RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Collesano**

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

**Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo:** Delia Manganello

**Email:** [area.economica@comune.collesano.pa.it](mailto:area.economica@comune.collesano.pa.it)

**Indirizzo:** Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA)

### **Accesso ai servizi da parte degli utenti**

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

**Altro recapito telefonico:** 0921661158

**Posta ordinaria:** Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA)

**Email:** [protocollo@comune.collesano.pa.it](mailto:protocollo@comune.collesano.pa.it)

**PEC:** [protocollo.comunecollesano@pec.it](mailto:protocollo.comunecollesano@pec.it)

**Trasparenza Rifiuti:** <https://collesano.trasparenzarifiuti.it>

**Sede sportello fisico:** Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA)

## **RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: Caruter SRL**

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

**Dirigente / Funzionario Responsabile:** CARUSO LUCIANA

**Email:** protocollo@caruter.it

**Indirizzo:** Via Trento, 159 - 98061 Brolo (ME)

### **Accesso ai servizi da parte degli utenti**

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

**Sportello online:** [www.caruter.it](http://www.caruter.it)

**Numero Verde:** 800956686

**Altro recapito telefonico:** +390941561284

**Posta ordinaria:** Via Alcide de Gasperi – 98061 Brolo (ME)

**Email:** protocollo@caruter.it

**PEC:** carutersrl@cgn.legalmail.it

**Trasparenza Rifiuti:** [www.caruter.it](http://www.caruter.it)

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: [www.caruter.it](http://www.caruter.it)

## **MODALITÀ DI PRELIEVO**

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, Comune di Collesano è:

**TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013)**

## **MODALITÀ DI RISCOSSIONE**

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è: Direttamente in capo al Comune.

## **MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE**

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella parametrica. Nello specifico per le utenze domestiche vengono utilizzati gli indici DPR 158/99 e per le utenze non domestiche vengono utilizzati gli indici DPR 158/99.

## **OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA**

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

#### **Modalità per l'attivazione del servizio (Articolo 6 TQRIF)**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, entro 30 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA), via e-mail [protocollo@comune.collesano.pa.it](mailto:protocollo@comune.collesano.pa.it), mediante sportello fisico sito in Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA).

#### **Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

#### **Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)**

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a 5 giorni lavorativi (senza sopralluogo) ed entro 10 giorni lavorativi (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio.

#### **Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail [protocollo@comune.collesano.pa.it](mailto:protocollo@comune.collesano.pa.it) o mediante sportello fisico sito in Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA).

#### **Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, invierà risposta scritta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio entro 30 giorni lavorativi, dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

## **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 <https://collesano.trasparenzarifiuti.it> del Gestore TRU, Comune di Collesano. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in Corso Vittorio Emanuele 2 - 90016 Collesano (PA).

### **Tempo di risposta motivata ai reclami scritti (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano invierà risposta scritta entro 30 giorni lavorativi, dalla data di ricevimento del reclamo scritto, entro 30 giorni lavorativi dell'informazione ed entro 60 giorni lavorativi per le rettifiche di importi addebitati.

### **Tempo per l'inoltro al gestore RT e SL del reclamo (Articolo 51 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, 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 dal gestore RT e SL (Articolo 52 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, 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 Collesano, disporrà 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.

## **MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### **Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF)**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione.

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate: a) agli utenti beneficiari del bonus sociale per disagio economico; b) a ulteriori utenti in condizioni economiche disagiate; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due anni.

### **Tempo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.3 TQRIF)**

Qualora le verifiche effettuate evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Collesano, procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato entro 120 giorni lavorativi.

### **Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)**

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, Caruter SRL, disporrà 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.

## **SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

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

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. La raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio si applica ad un numero minimo di 2 ritiri mensili per utenza almeno a bordo strada con un limite di 3 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 delle seguenti frazioni di rifiuti urbani: Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE): Televisori, Hi-fi, lettori dvd, videoregistratori, videogiochi, Lavatrici, frigoriferi, elettrodomestici da incasso, scaldabagni, Telefoni cellulari, telefoni, monitor, stampanti, prodotti informatici, Condizionatori, stufe, ventilatori, Asciugacapelli, bilance, neon/lampadine.

### **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, protocollo@caruter.it o telefonicamente al seguente numero 800956686.

### **Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)**

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in 15 giorni lavorativi a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

### **Modalità per la segnalazione di disservizi (Articolo 32 TQRIF)**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, protocollo@caruter.it, e online all'indirizzo www.caruter.it o tramite il servizio telefonico 800956686.

### **Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)**

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a 10 giorni lavorativi.

### **Tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)**

Il tempo di riparazione delle attrezzature o di sostituzione per la raccolta domiciliare, è pari a 10 giorni lavorativi, a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente, in caso di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 15 giorni lavorativi.

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità (Articolo 35 TQRIF)**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti [www.caruter.it](http://www.caruter.it), 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.

### **Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto (Articolo 37 TQRIF)**

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a: a) 24 ore per la raccolta domiciliare; b) per la raccolta stradale e di prossimità: 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto; 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni.

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

### **Obblighi in materia di continuità e regolarità (Articolo 42 TQRIF)**

Il Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio, Caruter SRL, 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 calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

### **Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio (Articolo 44 TQRIF)**

Il tempo di recupero del servizio non effettuato puntualmente è pari a: a) 24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi; b) 2 giorni solari negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.

## **SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

### **Obblighi in materia di sicurezza (Articolo 48 TQRIF)**

Il servizio di pronto intervento è istituito per le seguenti casistiche: a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza; b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti; c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini.

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde 800956686 gratuito 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.

### **Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)**

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a 4 ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

## **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 S.R.R. PALERMO PROVINCIA EST S.C.P.A..

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.

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