

# Carta della Qualità

## Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Conforme al Regolamento UE n. 679/2016

Conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015

Conforme alle Delibere ARERA: 444/2019, 15/2022

Licenziata dal Comitato di Bacino in data 5 dicembre 2022

Condivisa con le Associazioni dei consumatori:

ADICONSUM, FEDERCONSUMATORI, LEGA CONSUMATORI VENEZIA

Approvata con delibera di Assemblea di Bacino 15 del 16.12.2022

Allegato A



## Sommario

SEZIONE I	6
1. Premessa	6
2. Campo di applicazione e validità della Carta	7
3. Definizioni	8
4. Principi Fondamentali	11
4.1 Eguaglianza ed imparzialità	11
4.2 Qualità del servizio e sicurezza	12
4.3 Continuità	12
4.4 Partecipazione e trasparenza	12
4.5 Cortesia	12
4.6 Privacy e trattamento dei dati personali	12
4.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi	12
4.8 Efficacia ed efficienza	12
4.9 Informazione agli utenti	13
4.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità	13
SEZIONE II	14
5. Schema regolatorio	14
5.1 Il posizionamento nello schema regolatorio e obblighi di servizio	14
5.2 Schema delle gestioni	15
5.3 Cause di mancato rispetto degli obblighi di servizio	17
6. Presentazione dei gestori	18
6.1 Veritas	18
6.2 Asvo	19
SEZIONE III	20
VERITAS +ASVO	20
7. Impegni e standard di qualità	20
7.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio	20

7.1.1	<i>Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e tempo di risposta alle richieste di attivazione</i>	20
7.1.2	<i>Consegna delle attrezzature per la raccolta</i>	21
7.1.3	<i>Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione</i>	21
7.2	<b>Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</b>	22
7.2.1	<i>Classificazione delle richieste scritte dell'utente</i>	22
7.2.2	<i>Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati</i>	22
7.2.3	<i>Procedura di presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</i>	23
7.3	<b>Punti di contatto con l'utente</b>	24
7.3.1	<i>Sportelli Veritas – Orari di apertura al pubblico</i>	24
7.3.2	<i>Sportelli Asvo – Orari di apertura al pubblico</i>	24
7.3.3	<i>Sportello telefonico Veritas</i>	25
7.3.4	<i>Sportello telefonico Asvo</i>	25
7.3.5	<i>Sito web e sportello on line Veritas</i>	25
7.3.6	<i>Sito web e sportello on line Asvo</i>	25
7.3.7	<i>Sportello di legalità Veritas</i>	26
7.3.8	<i>Sportello di legalità Asvo</i>	26
7.3.9	<i>Facilitazioni di accesso per utenti particolari</i>	27
7.3.10	<i>Tempi di attesa al servizio telefonico</i>	27
7.4	<b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti</b>	27
7.4.1	<i>Termine per il pagamento</i>	27
7.4.2	<i>Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari/Tarip - Gestore tariffe Veritas</i>	27
7.4.3	<i>Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari - Gestore tariffe Asvo</i>	28
7.4.4	<i>Periodicità di riscossione</i>	28
7.4.5	<i>Modalità per la rateizzazione dei pagamenti</i>	28
7.4.6	<i>Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Veritas</i>	29
7.4.7	<i>Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Asvo</i>	29
7.5	<b>Servizi di ritiro su chiamata</b>	29

<b>7.5.1</b>	<b>Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro</b>	<b>29</b>
<b>7.6</b>	<b>Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>	<b>30</b>
<b>7.6.1</b>	<b>Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione dei dispositivi per la raccolta domiciliare/stradale</b>	<b>30</b>
<b>7.7</b>	<b>Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto</b>	<b>30</b>
<b>7.8</b>	<b>Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade</b>	<b>31</b>
<b>7.9</b>	<b>Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b>	<b>31</b>
<b>8.</b>	<b>Informazioni e rapporti con l'utente</b>	<b>31</b>
<b>8.1</b>	<b>Accesso all'informazione</b>	<b>31</b>
<b>8.2</b>	<b>Informazioni all'utente</b>	<b>31</b>
<b>8.3</b>	<b>Comportamento del personale</b>	<b>32</b>
<b>8.4</b>	<b>Partecipazione dell'utente</b>	<b>32</b>
<b>8.5</b>	<b>Trattamento dei dati</b>	<b>32</b>
<b>8.6</b>	<b>Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente</b>	<b>33</b>
<b>8.7</b>	<b>Semplificazione delle procedure aziendali</b>	<b>33</b>
	<b>SEZIONE VI</b>	<b>34</b>
<b>9.</b>	<b>Tutela dell'Utente (reclami, richieste scritte d'informazioni e segnalazioni per disservizi)</b>	<b>34</b>
<b>10.</b>	<b>Altri organi di tutela e controllo: Arera</b>	<b>34</b>

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

## SEZIONE I

### I. Premessa

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta della Qualità o “Carta”) 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/ano 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/ano a garantire.

La Carta in particolare:

- ⊙ individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore del/i servizio/i, nello svolgimento del/i servizio/i affidato/i;
- ⊙ individua gli obblighi di servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- ⊙ individua eventuali standard di qualità contrattuale e tecnica;
- ⊙ definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- ⊙ Legge n. 481/1995 ;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 152/2006 “*Norme in materia ambientale*”, parte quarta “*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*”;
- ⊙ Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- ⊙ D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- ⊙ Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- ⊙ Legge n. 27/2012 e s.m.i.;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 33/2013 ;
- ⊙ Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR) “*Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti*”;
- ⊙ Decreto Legislativo n. 116/2020;

La presente Carta è stata redatta, inoltre, in attuazione dei principi sanciti nella (Dir.P.C.M.) Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “*Principi sulla erogazione dei servizi pubblici*” e della delibera 15/2022 di Arera (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*” che ha approvato il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al singolo comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

- **Contratto di servizio per la disciplina dell'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativi allegati** ( quali ad esempio “Schede Prestazionali” e “Disciplinare Standard Qualità, Controlli e penalità” ) tra il Consiglio di Bacino “Venezia Ambiente”, il gestore affidatario del servizio di igiene urbana e il Comune per conto del quale il servizio è espletato , che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare e le eventuali penali (disponibile sul sito internet del Consiglio di Bacino e <https://veneziamambiente.it/>);
- **Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani**, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell’attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell’igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune e del gestore di tale servizio);
- **Mappatura delle aree di raccolta stradale e di prossimità** che per ciascun’area indica il numero dei contenitori e frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato (disponibile sul sito internet del gestore dei servizi di raccolta e trasporto <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune);
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet del gestore dei servizi di raccolta e trasporto <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune);
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile sul sito internet del gestore dei servizi di spazzamento e lavaggio <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune);
- **Regolamento per l’applicazione della tariffa (Tari o Tarip)**, in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del gestore del servizio di gestione tariffe e /o del Comune <https://www.gruppovertas.it/>, <https://www.asvo.it/> previa selezione del comune, ovvero <https://www.comune.ceggia.ve.it/zf/index.php/atti-amministrativi/delibere> per il Comune di Ceggia e <http://sac4.halleysac.it/c027006/hh/index.php> per il Comune di Cavarzere e sul sito internet del Consiglio di Bacino e <https://veneziamambiente.it/>).

## 2. Campo di applicazione e validità della Carta

La presente Carta è approvata dal Consiglio di Bacino “Venezia Ambiente” per le gestioni del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nei comuni indicati nella tabella dell’art. 5.2. ed entra in vigore il 01.01.2023.

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** (comprende il ritiro rifiuti su chiamata, gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana);

- **spazzamento e lavaggio strade** (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. 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 sono tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini tramite pubblicazione sui siti internet dei gestori.

### 3. Definizioni

- **Arera:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, istituita ai sensi della legge n. 481/95 ([www.arera.it](http://www.arera.it));
- **Associazioni per la tutela dei consumatori:** sono le associazioni dei consumatori tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto (consultabile nel sito <https://www.regione.veneto.it/web/attivita-produttive/associazioni-consumatori>);
- **Attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** 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 dei 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:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento – meccanizzato, manuale, misto – e di lavaggio delle strade 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;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, 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;
- **Centro di raccolta (CdR):** si intende un'area recintata presidiata ed allestita per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche per il trasporto agli impianti di trattamento. La disciplina dei centri di raccolta è data con decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8/4/2008 e dai regolamenti dei CdR;
- **Centro di raccolta mobile:** si intende un mezzo itinerante attrezzato come centro mobile per il conferimento di rifiuti differenziati e ingombranti;
- **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 avvenuta tale cessazione;
- **Codice CER/EER:** è il codice europeo di classificazione dei rifiuti/è l'elenco europeo rifiuti;
- **Codice del consumo:** è il decreto legislativo numero 206 del 6 settembre 2005 e s.m.i.;

- **Codice di rintracciabilità:** è il codice, comunicato al richiedente in occasione della richiesta, che consente di rintracciare univocamente la prestazione durante tutte le fasi gestionali, anche attraverso codici correlati;
- **Contact center:** è un servizio telefonico dotato di tecnologie che permettono al gestore di registrare l'inizio della risposta, l'eventuale richiesta di parlare con un operatore, se la risposta avviene tramite risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o, se precedente, la fine della chiamata;
- **Contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **Data di consegna:** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i contenitori 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 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;
  - per le comunicazioni rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **Data di ricevimento è:**
  - per le richieste e le comunicazioni scritte 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 scritte trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
  - per le richieste e le comunicazioni scritte ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- **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, le cose;
- **Documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmessa all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente Territorialmente competente (ETC) (o Consiglio di Bacino):** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n°. 138;
- **GDPR:** è il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati);
- **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 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 delle tariffe e rapporto con gli utenti** (di seguito gestore tariffe): è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto**: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **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;
- **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 delle strade 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;
- **Raee**: rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- **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 rispettivamente 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 informazioni**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale un qualsiasi soggetto formula una richiesta di informazioni in merito a uno o più servizi del servizio di gestione dei rifiuti non collegabile ad un disservizio percepito;
- **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 un utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata chiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **TQRIF**: è il Testo unico per la "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" normato con la deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022;
- **Segnalazione di disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico o *online*);
- **Servizio di ritiri 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, gli sfalci e le 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 richieste di informazioni, segnalazione di disservizi, prenotazione del servizio di ritiro su chiamata, riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e ogni altra prestazione o pratica contrattuale che il gestore rende telefonicamente; per ogni servizio telefonico possono essere resi disponibili uno o più numeri telefonici; il servizio telefonico può essere dotato di albero fonico o IVR;
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, reso disponibile dal gestore, per richieste di informazioni, rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio e tutte le prestazioni previste dal servizio nonché tutte quelle rese disponibili tramite tali punti di contatto;
- **Sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di effettuare richieste varie, segnalare disservizi e inoltrare reclami;
- **Tari:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651 della legge 147/2013 comprensiva sia della Tari determinata con 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 indicate nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva:** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 14/13;
- **Tariffazione puntuale:** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, della 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;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza:** è l'unità immobiliare 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;

Per quanto non espressamente disposto si applicano le definizioni previste da Arera.

## 4. Principi Fondamentali

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.

La gestione del servizio di igiene urbana è inoltre svolta nel rispetto dei principi elencati di seguito.

### 4.1 Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità. Nell'erogazione del servizio non viene fatta nessuna distinzione e viene garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza e sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione viene data ai cittadini portatori di handicap, agli anziani ed agli utenti appartenenti a fasce sociali deboli. I gestori si impegnano inoltre ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

## 4.2 Qualità del servizio e sicurezza

I gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle norme di legge, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino e dei propri dipendenti.

## 4.3 Continuità

L'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà dei gestori (per esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi, ordinanze comunali o regionali). I Gestori si impegnano a adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione, sia pubblici e sia privati, e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali. Durante le astensioni dal lavoro, il gestore assicura l'erogazione di tutti i servizi minimi garantiti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa in vigore e dagli accordi sottoscritti dalle associazioni di categoria, con particolare riguardo agli obblighi di comunicazione e informazione agli organi e ai soggetti interessati.

## 4.4 Partecipazione e trasparenza

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge n. 241 del 7 agosto 1990 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005) ed eventualmente da appositi regolamenti dei singoli gestori. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. I gestori si impegnano a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte ricevute fornendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dai cittadini, dalle associazioni di categoria e dalle associazioni dei consumatori saranno utilizzate anche per la verifica periodica della qualità del servizio.

## 4.5 Cortesia

I gestori si impegnano a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di identificazione.

## 4.6 Privacy e trattamento dei dati personali

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 ("General Data Protection Regulation", in breve GDPR).

## 4.7 Chiarezza e comprensione dei messaggi

I gestori si impegnano a garantire procedure amministrative che siano chiare ed il più semplici possibili. Deve essere posta la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente, all'uso di un linguaggio che sia comprensibile e che non consenta errate interpretazioni.

## 4.8 Efficacia ed efficienza

L'impegno dei gestori deve essere volto ad un continuo miglioramento del livello di efficacia e del grado di efficienza del servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali operando nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione continue del personale.

#### **4.9 Informazione agli utenti**

I gestori assicurano una chiara ed esaustiva informazione circa le modalità di prestazione dei servizi, tramite appositi avvisi, comunicati sulla stampa locale, opuscoli ed aggiornamento del sito internet. L'azienda assicura un'informazione tempestiva circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

#### **4.10 Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità**

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

## SEZIONE II

### 5. Schema regolatorio

L'Autorità di Regolazione (Arera) ha stabilito che gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani (ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono) siano determinati dall'Ente territorialmente competente mediante posizionamento nella gestione nella matrice degli schemi regolatori, indicata all'articolo 3 del TQRIF (**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**), allegato alla delibera Arera 15/2022/R/RIF che qui si riporta:

		Previsione di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica (continuità, regolarità e sicurezza del servizio)	
		Qualità tecnica = No	Qualità tecnica = Sì
Previsione di obblighi in materia di qualità contrattuale	Qualità Contrattuale = No	Schema I <b>Livello qualitativo minimo</b>	Schema III <b>Livello qualitativo intermedio</b>
	Qualità Contrattuale = Sì	Schema II <b>Livello qualitativo intermedio</b>	Schema IV <b>Livello qualitativo avanzato</b>

#### 5.1 Il posizionamento nello schema regolatorio e obblighi di servizio

Con la delibera di assemblea n. 4 del 14/04/2022 il Consiglio di Bacino Venezia Ambiente (Ente territorialmente competente) ha determinato il posizionamento nello schema I di tutte le gestioni indicate all'articolo 5.2, con previsione di passare alla Schema II dal 01.01.2025.

Con lo stesso atto il Consiglio di Bacino ha deliberato di non definire standard di qualità ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli previsti dall'Autorità di regolazione per lo schema I adottato e stabilito alcuni indirizzi che a seguito di un successivo approfondimento istruttorio sono stati integrati e meglio definiti come segue:

	Riferimento Arera	Determinazione del Bacino Venezia Ambiente
a	TQRIF art. 29.4 <i>"Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata"</i>  Rifiuti ingombranti In deroga a quanto disposto dai precedenti commi 29.1 e 29.2, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere: a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2; b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.	In ragione della presenza di CDR e sistemi alternativi al servizio a domicilio (quali gli ecomobili) per tutti i comuni del Bacino Venezia, il servizio di raccolta a chiamata, sia per le utenze domestiche che non domestiche viene reso dal gestore fino a 4 metri cubi, per un massimo di 4 chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 4 mc) può usufruire del diritto alle 4 chiamate, eventualmente anche in due soluzioni per ottenere in un unico ritiro fino a 2 mc.

	Riferimento Arera	Determinazione del Bacino Venezia Ambiente
		Nel centro storico di Venezia e isole il servizio di raccolta a chiamata, per le utenze domestiche e non domestiche, viene reso dal gestore fino a 6 metri cubi, per un massimo di 6 chiamate effettuate dall'utente nel corso di ogni anno solare. L'utente in base ai quantitativi di rifiuti da ritirare (e comunque fino a 6 mc) può usufruire del diritto alle 6 chiamate, eventualmente anche in tre soluzioni per ottenere in un unico ritiro fino a 2 mc.
<b>b</b>	TQRIF art. 29.3 <i>"Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata"</i>  Altre frazioni di rifiuti <i>"L'Ente territorialmente competente, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni contenute nel presente articolo anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione"</i>	Quanto già previsto (per gli ingombranti) comprende le frazioni RAEE di grandi dimensioni (es. frigoriferi).
<b>c</b>	TQRIF art. 29.5 <i>"Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata"</i>  Casi particolari Le disposizioni di cui al precedente comma 29.4 non si applicano agli utenti che dichiarino [...] di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'Ente territorialmente competente, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.	Si stabilisce che gli utenti con fragilità sono le persone fisiche over 75 e le persone fisiche con invalidità civile certificata ai sensi di legge. La percentuale di invalidità deve essere uguale o superiore al 74%. La persona fragile deve essere intestataria dell'utenza e unico occupante.  A tali soggetti è assicurato 1 ritiro mensile a bordo strada nel limite di 1 mc.
<b>d</b>	TQRIF art. 49.3 <i>Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento</i>  Esclusioni L'Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo.	Si esclude il Gestore dal servizio di pronto intervento per tutte le casistiche di cui all'art. 49 co.2 confermando che il soggetto istituzionale titolare del servizio medesimo sono le forze dell'ordine. Tali Soggetti potranno eventualmente richiedere l'intervento del Gestore chiamando il numero verde a loro dedicato, h 24.

## 5.2 Schema delle gestioni

Nel territorio di competenza del Consiglio di Bacino Venezia Ambiente sono attive le seguenti gestioni:

Gestione	Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	Gestore raccolta e trasporto rifiuti spazzamento e lavaggio strade
2 Comuni in forma associata ( <i>Fiesso D'Artico, Stra</i> )	Veritas	Veritas
5 Comuni in forma associata ( <i>Campagna Lupia, Campolongo Maggiore, Camponogara, Fossò, Vigonovo</i> )	Veritas	Veritas
Annone Veneto	Asvo	Asvo
Caorle	Asvo	Asvo
Cavallino Treponti	Veritas	Veritas
Cavarzere	Comune di Cavarzere	Veritas
Ceggia	Comune di Ceggia	Veritas
Chioggia	Veritas	Veritas
Cinto Caomaggiore	Asvo	Asvo
Cona	Veritas	Veritas
Concordia Sagittaria	Asvo	Asvo
Dolo	Veritas	Veritas
Eraclea	Veritas	Veritas
Fossalta di Piave	Veritas	Veritas
Fossalta di Portogruaro	Asvo	Asvo
Gruaro	Asvo	Asvo
Jesolo	Veritas	Veritas
Marcon	Veritas	Veritas
Martellago	Veritas	Veritas
Meolo	Veritas	Veritas
Mira	Veritas	Veritas
Mirano	Veritas	Veritas
Mogliano Veneto	Veritas	Veritas
Musile di Piave	Veritas	Veritas
Noale	Veritas	Veritas
Noventa di Piave	Veritas	Veritas
Pianiga	Veritas	Veritas
Portogruaro	Asvo	Asvo
Pramaggiore	Asvo	Asvo
Quarto d'Altino	Veritas	Veritas
Salzano	Veritas	Veritas
San Donà di Piave	Veritas	Veritas
San Michele al Tagliamento	Asvo	Asvo
San Stino di Livenza	Asvo	Asvo
Santa Maria di Sala	Veritas	Veritas
Scorzé	Veritas	Veritas
Spinea	Veritas	Veritas
Teglio Veneto	Asvo	Asvo
Torre di Mosto	Veritas	Veritas
Venezia	Veritas	Veritas

Gli obblighi di servizio previsti dallo schema I sono quelli di cui alla seguente tabella.

La tabella riporta anche gli articoli del TQRIF e della presente Carta in cui vengono disciplinati.

Obblighi di servizio previsti (Schema I)	TQRIF	GESTORE	CARTA
Approvazione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Deliberazione di Assemblea del Consiglio di bacino Venezia Ambiente e pubblicazione nei siti web dei Gestori
Modalità di attivazione del servizio	Artt. 6 e 7	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.1.1 Par. 7.1.1 All. 1 -Par. 2.1.1 All. 2- Par. 2.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Artt. 10 e 11	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.1.3 Par. 7.1.3 All. 1- Par. 2.1.2 All. 2- Par. 2.1
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Art. 13, 17 e 18	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par.7.2 Par.7.2 All. 1 -Par. 2.2 All. 2- Par. 2.2
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.3.3 Par. 7.3.4 All. 1- Par.2.3.2 All. 2- Par. 2.3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Artt. 23, 24, 25, 26, 27, 28.1 e 28.2	Veritas Asvo Cavarzere Ceggia	Par. 7.4 Par. 7.4 All. 1- Par. 2.4 All. 2- Par. 2.4
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30	Veritas Asvo	Par. 7.5 Par. 7.5
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32	Veritas Asvo	Par. 7.6 Par. 7.6
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art 35.1	Veritas Asvo	Par. 7.7 Par. 7.7
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	Art. 35.2	Veritas Asvo	Par. 7.7 Par. 7.7
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	Art. 42.1	Veritas Asvo	Par. 7.8 Par. 7.8
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48	Veritas Asvo	Par. 7.9 Par. 7.9

### 5.3 Cause di mancato rispetto degli obblighi di servizio

Le cause di mancato rispetto degli obblighi di servizio sono classificate in:

a) **cause di forza maggiore**, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per

incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;

b) **cause imputabili all'utente**, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al gestore;

c) **cause imputabili al gestore**, intese come tutte le altre cause non indicate alle precedenti lettere a) e b), comprese le cause non accertate.

## 6. Presentazione dei gestori

Il Consiglio di bacino Venezia Ambiente (in seguito anche "Consiglio di Bacino") si è costituito, primo nel Veneto, per effetto della convenzione intercomunale, ai sensi dell'art- 30 del TUEL, sottoscritta il 24/11/2014 dai Sindaci, o loro delegati, dei 45 comuni appartenenti al Bacino Venezia, tutti dell'area metropolitana di Venezia, salvo Mogliano Veneto (TV).

Il Consiglio di Bacino esercita, per conto dei Comuni partecipanti, le funzioni di organizzazione ed affidamento del servizio rifiuti urbani nel territorio di sua competenza ed è l'Ente Territorialmente Competente all'approvazione della presente Carta ex art. 5 TQRIF.

Con Deliberazione dell'Assemblea di Bacino, n. 3 del 25.05.2016, a seguito della ricognizione delle gestioni esistenti, è stato disposto di approvare l'allineamento finale delle scadenze degli affidamenti del servizio di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni del Bacino alla data di giugno 2038. Il servizio di igiene urbana è affidato ai gestori VERITAS S.p.A. ed ASVO S.p.A. con suddivisione del territorio dei comuni come specificato nella tabella dell'art. 5.2.

### 6.1 Veritas

Veritas S.p.A. - Veneziana Energia Risorse Idriche Territorio Ambiente Servizi – (in seguito anche "Veritas") è stata costituita il 1 luglio 2007 dalla fusione di ACM (Riviera del Brenta e Miranese), ASP (Chioggia), SPIM (Mogliano Veneto) e VESTA (Venezia). A novembre del 2017 si è avuta anche l'incorporazione per fusione di ASI (San Donà di Piave) e nel 2018 c'è stata anche quella di ALISEA (che gestiva i servizi di igiene urbana nei comuni di Ceggia, Eraclea, Fossalta di Piave, Jesolo, Musile di Piave, Noventa di Piave, Torre di Mosto).

Veritas è affidataria del servizio di igiene urbana per 34 dei 45 comuni rientranti nel perimetro territoriale di competenza del Consiglio di Bacino "Venezia Ambiente" ed è società *in house providing* di tali comuni, come certificato anche da ANAC - Autorità Nazionale Anticorruzione, il 15/02/2022 con "*Determina di iscrizione nell'Elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società in house di cui all'articolo 192 del D.Lgs 18 aprile 2016 n. 50*".

La società è a totale partecipazione pubblica con quote differenziate dei Comuni soci, ha sede legale a Venezia, S. Croce 489 e conta più di 2.800 dipendenti, fornisce servizi ambientali a 34 comuni, per un totale di quasi 800.000 abitanti residenti. Il territorio servito ha un'estensione di circa 1.900 chilometri quadrati e copre circa il 75% della superficie del Bacino. Agli abitanti del territorio vanno aggiunti i milioni di turisti che ogni anno visitano Venezia, il litorale e le zone limitrofe. È la prima multiutility del Veneto per abitanti serviti nei settori dell'igiene urbana e del servizio idrico integrato e, per fatturato complessivo, una delle prime a livello nazionale, relativamente agli stessi settori. Veritas si occupa di servizi di igiene urbana, servizio idrico integrato, servizi cimiteriali, gestione di illuminazione pubblica, bonifica di siti contaminati e gestione dei mercati all'ingrosso.

Nell'ambito del processo di razionalizzazione delle aziende pubbliche locali nel 2014 è entrata nel Gruppo Veritas anche la società Asvo S.p.A. che eroga i servizi ambientali ai comuni del Veneto Orientale.

Per gestire con un approccio unitario al servizio, Veritas ha adottato, da tempo, sistemi di gestione conformi ai requisiti previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente) e ISO 37001:2016 (sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione) Veritas ha inoltre ottenuto l'attribuzione del Rating Legalità di cui all'art. 5-ter del D.L. 1/2012 convertito dalla L. 62/2012 da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato con il punteggio massimo di 3 stellette A tutela delle aspettative degli utenti, dei propri azionisti e del lavoro dei propri dipendenti Veritas ha adottato il Modello di Organizzazione e di Gestione previsto dal Decreto Legislativo 231/2001, del quale la Carta è parte integrante.

Veritas è molto sensibile al tema della parità di genere e inclusione e ha adottato una "Politica di inclusione e valorizzazione delle differenze" (da ultimo con deliberazione del CdA del 19/05/2022) ottenendo anche dal 2021 la Certificazione GEEIS (*Gender Equality European & International Standard*) con il rating molto alto (livello 3).

A garanzia della trasparenza della gestione, Veritas è stata tra le prime aziende italiane a tracciare le filiere dei principali rifiuti raccolti con certificazione, di ente terzo, dell'effettivo avvio a recupero.

## 6.2 Asvo

Asvo (Ambiente Servizi Venezia Orientale SpA) è la società che si occupa del servizio di igiene ambientale nei comuni appartenenti al territorio orientale della provincia di Venezia. Ha sede a Portogruaro ed è a capitale interamente pubblico. Oltre ai servizi di igiene ambientale si occupa anche della gestione del verde pubblico e dei servizi cimiteriali. Il bacino servito è di circa 95.000 abitanti che insistono su una superficie complessiva pari a 631,36 chilometri quadrati. Nel bacino servito da Asvo sono comprese anche le località balneari di Bibione e Caorle, due tra le più importanti spiagge del Veneto e d'Italia, con circa 10 milioni di presenze turistiche ogni anno. La società conta circa 200 dipendenti (oltre agli stagionali assunti nel periodo estivo).

Per garantire la trasparenza e la gestione dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo e allo stesso tempo di garanzia per l'incolumità dei propri lavoratori Asvo si è dotata dei sistemi di gestione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente), UNI ISO 45001:2018 (salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

Anche Asvo è stata tra le prime aziende italiane a tracciare le filiere dei principali rifiuti raccolti con certificazione, di ente terzo, dell'effettivo avvio a recupero.

## SEZIONE III

### VERITAS +ASVO

## 7. Impegni e standard di qualità

Nell'espletamento delle proprie attività Veritas e Asvo hanno sviluppato un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente volto a migliorare il proprio servizio garantendo la soddisfazione dell'utente e l'impegno verso il recupero dei rifiuti in un'ottica di economia circolare. In particolare, le due aziende si impegnano a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale ed energia. Le aziende si impegnano inoltre a rispettare l'ambiente minimizzando gli impatti di tutte le attività svolte assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Di seguito viene descritto come Veritas e Asvo adempiono agli impegni previsti dal TQRIF per lo Schema I e a quelli ulteriori che si assumono, suddividendo tra impegni afferenti al servizio di gestione tariffa e impegni relativi al servizio di raccolta rifiuti urbani e spazzamento e lavaggio strade.

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a rispettare gli standard di cui al TQRIF riportati nella tabella alla fine del presente documento.*

Le ditte che svolgono attività per conto di Veritas e/o per conto di Asvo hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa adottandone prassi operative nel rispetto degli impegni assunti.

### 7.1 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

L'avvio del rapporto con l'utente ha inizio con la richiesta di attivazione o subentro del servizio di igiene urbana da parte dell'utente. Ad ogni procedura avviata dall'utente viene assegnato un numero di pratica interna (codice di rintracciabilità) che viene comunicato all'utente e che ne permette la tracciabilità nel tempo. Similmente nel caso di cessazione o variazione del rapporto.

#### 7.1.1 Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e tempo di risposta alle richieste di attivazione

La richiesta di attivazione deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti con la massima tempestività e comunque entro i termini massimi previsti dal Regolamento di applicazione della Tari o Tarip vigente nel proprio comune.

La domanda può essere presentata a mezzo posta, via *e-mail* o mediante sportello fisico, compilando, obbligatoriamente, l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet:

- per Veritas dal sito <https://www.gruppovertas.it> (previa selezione del comune)
- per Asvo presso il sito: [https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica\\_o](https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica_o) compilando il modulo *online* all'indirizzo <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/richieste-online-tari>

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune

Alle richieste di attivazione verrà data risposta indicando, nella stessa, il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio (codice di rintracciabilità), il codice utente e il codice utenza, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tari o della Tarip, l'attivazione del servizio.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è il tempo 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.

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a fornire una risposta alle richieste di attivazione di norma entro trenta (30) giorni lavorativi per almeno il 70% delle prestazioni.*

### **7.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta**

In funzione dell'organizzazione del servizio potrebbe essere necessario dotare l'utenza di attrezzature dedicate per la raccolta.

La consegna delle attrezzature può avvenire secondo le seguenti modalità:

- ritiro da parte dell'utente presso i punti di consegna relativi al proprio comune. Indirizzi e orari disponibili sul sito internet, previa selezione del proprio comune, di Veritas <https://www.gruppooveritas.it/> e di Asvo <https://www.asvo.it/>;
- richiesta di consegna a domicilio, dove previsto, secondo le modalità indicate sul sito internet, previa selezione del proprio comune, di Veritas <https://www.gruppooveritas.it/> e di Asvo <https://www.asvo.it/>;

### **7.1.3 Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione**

Le comunicazioni di variazione e di cessazione della posizione Tari/Tarip devono essere presentate dall'utente al gestore tariffe entro i termini temporali previsti dal Regolamento di applicazione della Tari o Tarip vigente nel proprio comune.

La comunicazione può essere trasmessa a mezzo posta, via *e-mail*, o mediante sportello fisico, compilando, obbligatoriamente, l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet:

- per Veritas dal sito <https://www.gruppooveritas.it/> (previa selezione del comune)
- per Asvo presso il sito: <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica> compilando il modulo *online*

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

Alle richieste di variazione e cessazione del servizio verrà data risposta indicando, nella stessa, il riferimento alla richiesta di variazione o cessazione del servizio (codice di rintracciabilità), il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della Tari o della Tarip, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione o variazione del servizio producono i loro effetti secondo quanto stabilito nei regolamenti Tari/Tarip, fatto salvo anche quanto stabilito agli articoli 10 e 11 della delibera 15/22 di Arera.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio è il tempo 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.

Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a fornire una risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio di norma entro trenta (30) giorni lavorativi per almeno il 70% delle prestazioni.

## **7.2 Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

L'utente singolo, anche per il tramite di associazioni di consumatori o di categoria, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente al rapporto con il gestore, può inviare un reclamo scritto.

Il reclamo deve essere **scritto** e riguardare un fatto specifico, oggettivo e debitamente documentato, personale dell'utente (o riferito ad un gruppo di utenti) e deve sempre essere riconducibile ad un disservizio dell'azienda.

Non saranno considerati reclami le lamentele generiche o i giudizi negativi riportati per "sentito dire".

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte del gestore, anche a tutela dell'utente, **il reclamo deve preferibilmente essere presentato utilizzando il modulo presente sul sito.**

L'utente, che presenti un reclamo per iscritto, ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte per iscritto.

Nella risposta al reclamo scritta il gestore indica:

- il riferimento al reclamo scritto,
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Veritas/Asvo ad ogni reclamo, richiesta di informazioni, richiesta di rettifica degli importi addebitati, associa un numero di pratica come riferimento. Tale numero verrà indicato nelle risposte fornite all'utente insieme al codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Tale procedura permette di monitorare l'erogazione del servizio e migliorare il processo di ascolto all'utenza.

### **7.2.1 Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

Nel classificare le segnalazioni scritte inviate dall'utente viene adottata un criterio prudenziale, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.

### **7.2.2 Tempo di risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati**

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque a fornire una risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati di norma entro sessanta (60) giorni lavorativi e per almeno il 70% delle prestazioni (escluse quelle che comportano una riclassificazione dell'utente).*

### **7.2.3 Procedura di presentazione dei reclami scritti, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati**

I reclami scritti e le richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere presentati nei seguenti modi:

- per Veritas:
  - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario [clienti@gruppo-veritas.it](mailto:clienti@gruppo-veritas.it) o all'indirizzo di posta certificata [protocollo@cert.gruppo-veritas.it](mailto:protocollo@cert.gruppo-veritas.it) per le richieste relative agli importi addebitati e reclami relativi alla gestione tariffe e rapporti con gli utenti
  - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario [ambiente@gruppo-veritas.it](mailto:ambiente@gruppo-veritas.it) o all'indirizzo di posta certificata [protocollo@cert.gruppo-veritas.it](mailto:protocollo@cert.gruppo-veritas.it) per le richieste scritte e i reclami relativi alla gestione di raccolta trasporto e spazzamento lavaggio
  - personalmente presso gli sportelli fisici,
  - per posta inviando il reclamo (modulo) a Veritas, Santa Croce 489, 30135 Venezia
  - via fax al numero 041.7291150
- per Asvo:
  - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario [tari@asvo.it](mailto:tari@asvo.it) o all'indirizzo di posta certificata [asvotari@pec.it](mailto:asvotari@pec.it) per le richieste relative agli importi addebitati e reclami relativi alla gestione tariffe e rapporti con gli utenti
  - via e-mail all'indirizzo di posta ordinario [segnalazioni@asvo.it](mailto:segnalazioni@asvo.it) o all'indirizzo di posta certificata [asvo@legalmail.it](mailto:asvo@legalmail.it) o tramite sportello online (previa registrazione) al link <https://www.asvonline.it/> per i reclami relativi alla gestione di raccolta trasporto e spazzamento lavaggio
  - personalmente presso gli sportelli fisici
  - per posta inviando il reclamo (modulo) a: Asvo, via Manin 6, 30026 Portogruaro (Ve)
  - via fax al numero 0421.275848

L'utente può presentare reclamo anche tramite un'associazione dei consumatori, tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto, consultabile nel sito <https://www.regione.veneto.it/web/attivita-produttive/associazioni-consumatori>).

Il reclamo scritto deve comunque avere i seguenti dati, obbligatori per la presa in carico del reclamo:

- nome e cognome e codice fiscale dell'utente (intestatario della bolletta) (ragione sociale e partita iva nel caso di utenze non domestiche)
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico
- codice utente (presente sulla bolletta)
- indirizzo di fornitura e il codice utenza (è il numero di contratto presente sulla bolletta)
- indirizzo postale se diverso dall'indirizzo di fornitura o e-mail e recapito telefonico

- il servizio a cui si riferisce il reclamo scritto (raccolta e trasporto/ spazzamento e lavaggio delle strade/ gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- motivo del reclamo e indirizzo cui si riferisce.

In caso di un reclamo sottoscritto da più soggetti firmatari, verrà fornita risposta motivata al primo firmatario di cui siano individuabili gli elementi identificativi di cui sopra. Nel caso in cui il reclamo scritto multiplo sia stato inviato da un'associazione di consumatori, verrà fornita un'unica risposta motivata a tale associazione.

Gli operatori addetti al servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

### 7.3 Punti di contatto con l'utente

Per lo svolgimento di pratiche, per informazioni, richieste e segnalazioni di guasti e disservizi, l'utente può utilizzare i seguenti canali di accesso:

- sportelli fisici aperti al pubblico
- sportello telefonico – contact center
- sito web
- corrispondenza, fax e posta elettronica

#### 7.3.1 Sportelli Veritas – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione /cessazione del servizio, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente all'erogazione dei servizi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti. Gli sportelli sono ubicati in diverse zone del territorio servito, come di seguito indicato, accessibili previo appuntamento:

**Venezia:** Piazzale Roma, Santa Croce 489 (dietro al garage comunale)

**Mestre:** via Orlanda 39

**Mogliano Veneto:** Via Pia, 1 (Centro Mogliano Veneto – vicino alla stazione)

**Dolo:** Via Carducci 5

**Chioggia:** viale P.E Venturini 111 – Brondolo di Chioggia

**Salzano:** Via Roma 166

**Jesolo:** via Ca' Silis 16

**San Donà di Piave:** via Nazario Sauro 21

Gli indirizzi e le fasce orarie di apertura per appuntamento degli sportelli fisici sono costantemente aggiornati e consultabili nel sito internet di Veritas <https://www.gruppoveritas.it>

#### 7.3.2 Sportelli Asvo – Orari di apertura al pubblico

Presso gli sportelli fisici è possibile richiedere informazioni, effettuare tutte le operazioni dirette all'attivazione/variazione /cessazione del servizio, nonché ottenere ogni altro tipo di chiarimento inerente all'erogazione dei servizi, oltre all'inoltro di segnalazioni, reclami, apprezzamenti, suggerimenti. Per tutti i comuni serviti da Asvo lo sportello di riferimento è:

**Portogruaro:** via Daniele Manin, 6

Indirizzo ed orari sono costantemente aggiornati e vengono resi noti nei documenti contabili inviati periodicamente agli utenti e consultabili presso il sito internet di Asvo: <https://www.asvo.it>

### 7.3.3 Sportello telefonico Veritas

Lo sportello telefonico, *contact center*, di Veritas è attivo al numero verde **800.466466** e al numero **041.9655530** dal lunedì al giovedì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30 e al venerdì dalle 8.30 alle 13.30. Tramite questo numero è possibile richiedere informazioni e segnalare disservizi. Negli orari in cui questo servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente viene informato sugli orari di attivazione del servizio.

Per il servizio di ritiro su chiamata e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è attivo il numero verde 800.811333, secondo gli orari consultabili nel sito Veritas previa selezione del comune.

### 7.3.4 Sportello telefonico Asvo

Lo sportello telefonico di Asvo è attivo al numero verde **800.705551**. Allo sportello telefonico è possibile richiedere informazioni sul servizio di raccolta e trasporto e spazzamento lavaggio strade e sulle modalità di attivazione/subentro/cessazione. È inoltre possibile segnalare disservizi e richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Il servizio telefonico è attivo dal **lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 15.00**

Per il servizio di ritiro su chiamata è attivo il numero verde: **800.705551**

### 7.3.5 Sito web e sportello on line Veritas

Sul sito internet di Veritas <https://www.gruppoveritas.it> sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione con relative fasce orarie di apertura per appuntamento, i numeri di telefono con gli orari in cui sono attivi, la modulistica necessaria per l'attivazione variazione e cessazione del servizio, presentazione reclami scritti, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Sul sito è anche disponibile la presente Carta della qualità.

Sul sito, previa selezione del proprio comune, sono anche disponibili informazioni circa: frequenze, giorni e orari dei servizi di raccolta stradale, spazzamento e lavaggio strade; informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti; il calendario per la raccolta dei rifiuti porta a porta; ubicazione, modalità di accesso e orari dei centri di raccolta e calendario degli ecomobili; informazioni tariffarie nonché tutte le altre informazioni rilevanti relative al servizio di igiene urbana.

Tramite lo sportello online <https://serviziweb.gruppoveritas.it/> è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali visualizzazione dei propri documenti di riscossione, domiciliazione bancaria, richiesta di invio documenti di riscossione direttamente sulla propria casella di posta elettronica.

### 7.3.6 Sito web e sportello on line Asvo

Sul sito internet di Asvo <https://www.asvo.it> sono reperibili ulteriori notizie utili, tra cui gli sportelli attivi, la loro ubicazione, i numeri di telefono, la modulistica necessaria per l'attivazione variazione e cessazione del servizio, presentazione reclami scritti, richieste di rettifica e rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Sul sito è anche disponibile la presente Carta della qualità.

Sul sito, previa selezione del proprio comune, sono anche disponibili informazioni circa: frequenze, giorni e orari dei servizi di raccolta stradale, spazzamento e lavaggio strade; informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti; il calendario per la raccolta dei rifiuti porta a porta; ubicazione, modalità di accesso e orari dei centri di raccolta e

calendario degli ecomobili; informazioni tariffarie nonché tutte le altre informazioni rilevanti relative al servizio di igiene urbana.

Tramite lo sportello online (disponibile sia da computer sia da smartphone) <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/ricieste-online-tari> è possibile effettuare alcune pratiche, previa registrazione obbligatoria, quali richieste di attivazione, variazioni e cessazioni, richiedere copia dell'avviso di pagamento, richiesta di rimborso, richiesta di invio documenti contabili presso e-mail.

### 7.3.7 Sportello di legalità Veritas

Veritas, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023, ha istituito lo Sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di Veritas o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Ulteriori informazioni sullo Sportello di legalità possono essere ottenute chiamando il contact center Veritas, numero verde 800.466466 o **numero 041.9655530** (da rete mobile, al costo applicato dal proprio gestore telefonico), attivo da lunedì a venerdì, dalle 8.30 alle 17.00.

Le segnalazioni devono essere effettuate utilizzando il modulo M MOD 55 Segnalazione Sportello di legalità pubblicato nel sito <http://www.gruppooveritas.it/sportello-di-legalita>.

Il modulo compilato, o una lettera con la segnalazione, possono essere:

- spediti in busta chiusa indirizzata al Responsabile della prevenzione della corruzione presso Veritas, Santa Croce, 489 – 30135 Venezia;
- inviati via fax allo 041.7292150;
- trasmessi via e-mail a [responsabileprevenzionecorruzione@gruppooveritas.it](mailto:responsabileprevenzionecorruzione@gruppooveritas.it)
- trasmessi via e-mail all'organismo di vigilanza: [organismodivigilanza231@gruppooveritas.it](mailto:organismodivigilanza231@gruppooveritas.it)

Le segnalazioni - chiuse in una busta che riporti la scritta "Sportello di legalità" - possono anche essere consegnate agli sportelli dei centri servizi Veritas o agli uffici protocollo (aperti da lunedì a venerdì, festivi esclusi, dalle 8,30 alle 12,30) di:

- Venezia - Santa Croce, 489;
- Dolo - via Carducci, 5;
- Chioggia - viale Venturini, 111.

### 7.3.8 Sportello di legalità Asvo

Asvo, come previsto dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2021-2023, ha istituito lo Sportello di legalità, al quale i cittadini possono segnalare fenomeni di corruzione posti in essere da dipendenti di Asvo o da soggetti che, a qualsiasi titolo, hanno rapporti con essa.

Le segnalazioni dovranno essere circostanziate e fornire elementi oggettivi.

Sul sito di Asvo, <https://asvo.it/azienda/whistleblowing> è attivo il modulo informatico dove è possibile effettuare delle segnalazioni al Responsabile prevenzione della corruzione e della trasparenza e/o all'Organismo di vigilanza al seguente link <https://asvo.segnalazioni.net>.

Le segnalazioni sono gestite secondo le indicazioni di ANAC e dal Garante della privacy per la completa tutela del segnalante e per il mantenimento dell'anonimato. È inoltre attivo il numero verde 800.705551 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00.

### 7.3.9 Facilitazioni di accesso per utenti particolari

Per i portatori di handicap, per le persone con difficoltà motorie ed in genere per tutti coloro che si trovano in situazioni di disagio fisico, sono previste modalità di accesso agli sportelli aziendali adeguate.

### 7.3.10 Tempi di attesa al servizio telefonico

È il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione. L'indicatore tempo medio di attesa per il servizio telefonico è pari alla media aritmetica, nel mese considerato, dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti che

- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito reindirizzato ad un operatore da parte dei sistemi automatici;
- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, sono terminate prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

*Lo schema I di regolazione prevede standard di qualità, ma non prevede specifici livelli di qualità per tale prestazione. Veritas e Asvo si impegnano, comunque, a fornire una risposta motivata alle richieste nel minor tempo tecnico possibile, di norma non superiore a 240 secondi.*

## 7.4 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi dovuti

### 7.4.1 Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come riportato nel documento stesso. Il termine di scadenza si intende da rispettare solo nei casi di pagamento in un'unica soluzione, ovvero al pagamento della prima rata.

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

### 7.4.2 Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari/Tarip - Gestore tariffe Veritas

Veritas sta adeguando le proprie modalità di pagamento al sistema PagoPa e secondo quanto stabilito dalla normativa vigente mette a disposizione le seguenti modalità e canali di pagamento:

- tramite servizio PagoPa, il sistema nazionale per i pagamenti della pubblica amministrazione. Sono previsti costi di commissione in base all'importo e al gestore di pagamento scelto. Maggiori informazioni nel sito Trasparenza costi – PagoPa. In qualità di ente creditore, Veritas mette a disposizione degli utenti che abbiano scelto il bollettino postale la possibilità di pagare direttamente attraverso lo sportello online: registrandosi con il proprio codice utente, in corrispondenza della bolletta da pagare, si troverà la funzione "PagoPa vai al pagamento". In alternativa, è possibile effettuare il pagamento anche attraverso una di queste modalità: dal proprio home banking, accedendo al portale della propria banca e selezionando il servizio PagoPa; presso gli uffici bancari o postali, esercenti convenzionati (bar, edicole, ricevitorie, tabaccherie ecc.), punti di posta privati, che espongano il logo PagoPa; utilizzando l'App IO oppure altre app che offrono servizi di pagamento tramite PagoPa; tramite carta di credito;
- tramite addebito diretto in conto corrente bancario o postale all'interno dell'area SEPA. Si può scegliere la domiciliazione bancaria in modo semplice e veloce all'interno dello sportello online: una volta associato il proprio codice utente, basterà cliccare su "Gestisci modalità di pagamento" e inserire i dati richiesti. Non è previsto alcun costo aggiuntivo e non sarà più necessario ricordare la scadenza della bolletta. Il servizio è gratuito per l'utente.

#### **7.4.3 Modalità e strumenti di pagamento in regime Tari - Gestore tariffe Asvo**

Asvo sta adeguando le proprie modalità di pagamento al sistema PagoPa e secondo quanto stabilito dalla normativa vigente.

In questo momento la Tari viene riscossa direttamente dai comuni di appartenenza; pertanto, la modalità di pagamento utilizzata è a mezzo modello F24

#### **7.4.4 Periodicità di riscossione**

Il Gestore delle tariffe provvede al recapito dei documenti di riscossione sulla base di quanto definito nei regolamenti Tari/Tarip e secondo quanto stabilito anche dall'articolo 26 della delibera 15/22 di Arera.

Il numero di rate e le scadenze sono fissate a intervalli regolari e coerenti con il periodo a cui è riferito ciascun documento di riscossione. Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

#### **7.4.5 Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

È prevista, a favore degli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, la possibilità di ottenere una rateizzazione dei pagamenti.

La possibilità di rateizzare le rate del documento di riscossione è garantita nei seguenti casi:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- qualora l'importo addebitato superi il 30% del valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità del gestore tariffe, anche secondo quanto stabilito dai regolamenti Tari/Tarip, di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto previo accordo tra le parti.

La richiesta di rateizzazione deve essere presentata, dall'utente che ne ha diritto, entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca centrale europea;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione di cui sopra non verranno applicati qualora la soglia del 30% sia superata a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al Gestore tariffe

La richiesta di rateizzazione può essere presentata a mezzo posta, fax, e-mail, o mediante sportello fisico o sportello online, compilando l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet:

- nel caso di gestione tariffe Veritas: [www.gruppovertas.it](http://www.gruppovertas.it) (previa selezione del comune), o compilando il modulo online.
- nel caso di gestione tariffe Asvo: <https://www.asvo.it/tassa-rifiuti/modulistica>

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune e, per i comuni a tributo, il relativo regolamento delle entrate.

#### **7.4.6 Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Veritas**

L'utente può richiedere di verificare gli importi addebitati. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Veritas procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- compensazione con crediti già maturati;
- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

In ogni caso, qualora l'importo non dovuto sia inferiore a cinquanta (50) euro, è facoltà Veritas procedere all'accreditamento dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile, in deroga a quanto previsto al precedente comma.

Il rimborso delle somme versate e non dovute può essere richiesto entro il termine di cinque (5) anni dal giorno del versamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

La richiesta di rimborsi può essere presentata a mezzo posta, fax, e-mail o mediante sportello fisico o sportello online, compilando l'apposito modulo anche scaricabile dal sito internet di Veritas.

Per maggiori informazioni consultare il regolamento Tari/Tarip vigente nel proprio comune.

#### **7.4.7 Modalità di rimborso degli importi non dovuti Gestore tariffe Asvo**

L'utente può richiedere di verificare gli importi addebitati. Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, Asvo procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- compensazione con crediti già maturati;
- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

Qualora l'utente richieda la rimessa diretta del rimborso, Asvo provvederà ad inoltrare istanza al Comune che provvederà al rimborso diretto nei tempi previsti dalla normativa.

### **7.5 Servizi di ritiro su chiamata**

Veritas/Asvo garantisce il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti e Raee domestici secondo quanto previsto alle righe a, b, c della Tabella del paragrafo 5.1 con i criteri e le modalità di seguito riportate.

Nel caso in cui la richiesta di ritiro rifiuti superi i limiti definiti nella tabella di cui al paragrafo 5.1 verrà richiesto il pagamento di un corrispettivo determinato in base alla volumetria e caratteristiche dei rifiuti. Per il corrispettivo verrà elaborato da parte del gestore del servizio un preventivo, eventualmente a seguito di un sopralluogo.

I rifiuti ingombranti e Raee possono essere conferiti anche presso i centri di raccolta, disponibili per tutti i comuni serviti. In alcuni comuni è disponibile anche il servizio di ecomobile. Orari, modalità di accesso, frazioni conferibili e tutte le altre informazioni utili sono disponibili, previa selezione del comune, sui siti di Veritas e di Asvo.

#### **7.5.1 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro**

La richiesta di ritiro su chiamata può essere effettuata:

- per Veritas via posta elettronica (indirizzi disponibili sul sito internet previa selezione del comune di appartenenza), telefonicamente al numero verde **800.811333**, orari consultabili sul sito Veritas;
- per Asvo via posta elettronica (indirizzi disponibili sul sito internet previa selezione del comune di appartenenza), telefonicamente al numero verde **800.705551**, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 15.00.

Ulteriori informazioni e dettagli sono disponibili sui siti internet di Veritas e Asvo.

La richiesta deve contenere almeno:

- il nome e cognome ed il codice fiscale dell'utente.
- Il codice utente;
- il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso il quale richiedere il ritiro;
- il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente richiamato 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.

## 7.6 Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

### 7.6.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione dei dispositivi per la raccolta domiciliare/stradale

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo. **L'utente invia la richiesta al gestore** utilizzando preferibilmente il modulo disponibile sul sito indicando in ogni caso i **seguenti dati obbligatori**, utili a consentire la gestione della segnalazione da parte del gestore:

- nome e cognome e codice fiscale dell'utente segnalante e sottoscrittore (intestatario della bolletta)
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica e recapito telefonico per ottenere riscontro
- codice utente (presente sulla bolletta)
- il comune e l'indirizzo esatto cui si riferisce la segnalazione
- il motivo dettagliato del presunto disservizio

Nel caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta domiciliare, queste saranno sostituite a carico del gestore solo nei casi di usura, malfunzionamento o rotture imputabili al gestore. In caso, invece, di smarrimento, furto o danneggiamento dell'attrezzatura per cause non direttamente imputabili al gestore, lo stesso addebiterà all'utente stesso i costi di riparazione/sostituzione sulla base delle tariffe vigenti. È obbligo dell'utente utilizzare e custodire con la dovuta diligenza le attrezzature concesse in comodato.

Per i comuni dove, rispettivamente, Veritas e Asvo sono gestori del tributo/tariffa, la segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, possono essere presentate a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico a:

- Veritas: posta S. Croce 489 Venezia, e-mail [ambiente@gruppoveritas.it](mailto:ambiente@gruppoveritas.it), telefono 800.811333
- Asvo: posta via Manin 6 Portogruaro, e-mail [segnalazioni@asvo.it](mailto:segnalazioni@asvo.it), telefono 800.705551

## 7.7 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Veritas e Asvo predispongono, ciascuna per il territorio servito di propria competenza, una perimetrazione delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità con il dettaglio del numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

Le modalità di erogazione del servizio sono disponibili sui rispettivi siti, previa selezione del comune di appartenenza, <https://www.gruppoveritas.it> e <https://www.asvo.it>.

Oltre alla perimetrazione viene predisposto un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* da cui si evince, 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, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della puntualità.

## 7.8 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Veritas e Asvo predispongono, ciascuna per il territorio servito di propria competenza, 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, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica della puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio.

## 7.9 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Veritas e Asvo hanno attivato, ciascuna, un numero verde gratuito, dedicato raggiungibile 24 ore su 24, che è stato comunicato ai Soggetti titolari istituzionalmente ad attivare gli interventi da parte dei Gestori.

# 8. Informazioni e rapporti con l'utente

Nei seguenti paragrafi sono dettagliati gli impegni, non disciplinati dall'Autorità di regolazione, che Veritas e Asvo si assumono nei confronti degli utenti.

## 8.1 Accesso all'informazione

Veritas e Asvo intendono fornire un'informazione chiara e completa sull'erogazione dei servizi e favorire la partecipazione e la trasparenza. Per garantire all'utente la costante informazione sulle modalità di prestazione dei servizi, nonché sulle procedure e iniziative aziendali che possano interessarlo, il gestore utilizza, tra gli altri, i seguenti strumenti:

- sportello telefonico e *contact center*
- sito internet istituzionale
- portale web istituzionale e sportello on-line SOL
- bollette ed allegati
- organi di informazione
- riviste brochure e opuscoli informativi
- visite presso gli impianti
- campagne di informazione speciali
- campagne di sensibilizzazione nelle scuole sull'uso consapevole dell'acqua e sul ruolo del gestore.

Inoltre, copia delle norme o disposizioni legislative concernenti la presente Carta sono:

- disponibili presso gli sportelli aziendali
- scaricabili dal sito internet istituzionale.

## 8.2 Informazioni all'utente

Veritas e Asvo assicurano all'utente la costante informazione su tutte le procedure ed iniziative aziendali che lo riguardano. Le comunicazioni di Veritas e Asvo si articolano in:

- Informazioni sulla qualità del servizio e dei processi ambientali;
- Informazioni relative al rapporto con l'utente

Veritas e Asvo informano costantemente gli utenti relativamente alle tariffe in vigore, alle modalità di stipulazione dei contratti, alle variazioni relative a qualunque aspetto del rapporto (orari di apertura al pubblico, regolamento di fornitura, modalità di fatturazione, di pagamento, procedure di morosità, ecc.) e alle procedure per l'inoltro dei reclami.

Queste informazioni sono diffuse sia attraverso comunicazioni personalizzate (ad esempio: messaggi in bolletta), sia attraverso materiale divulgativo presente negli uffici aperti al pubblico, sia attraverso mezzi di comunicazione a più ampio respiro (come stampa locale, ecc.). Veritas e Asvo si impegnano inoltre a mettere a disposizione di tutti gli utenti copia della vigente Carta della qualità e copia dei vigenti Regolamenti di Igiene Urbana.

- Comunicazione di carattere istituzionale

Veritas e Asvo sono aziende attente alla salvaguardia dell'ambiente e promuovono la sensibilizzazione dei cittadini in merito. In particolar modo realizzano campagne informative sulla prevenzione della produzione di rifiuti e sulla salvaguardia dell'ambiente dall'inquinamento. Per quanto riguarda il mondo della scuola, le aziende collaborano con i Comuni serviti nella realizzazione di progetti educativi sul tema del rispetto ambientale.

In tutte le loro attività di informazione e comunicazione, Veritas e Asvo si ispirano a criteri di chiarezza e comprensibilità.

### **8.3 Comportamento del personale**

Tutto il personale di Veritas e di Asvo è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente e a migliorare la qualità dei servizi erogati.

Veritas e Asvo curano la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti dettati da cortesia e professionalità. Il personale di Veritas e Asvo è tenuto a dichiarare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli incaricati Veritas e Asvo che hanno rapporti con il pubblico sono dotati di idonei cartellini di riconoscimento.

L'utente può chiedere, in occasione di visite a domicilio, il tesserino personale del dipendente.

Tutti i dipendenti Veritas e Asvo sono altresì tenuti al rigoroso rispetto dei principi enunciati dal Codice Etico adottato dall'Azienda.

### **8.4 Partecipazione dell'utente**

Veritas e Asvo, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, possono organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali.

### **8.5 Trattamento dei dati**

Veritas e Asvo si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento UE n. 679/2016 (*"General Data Protection Regulation"*, in breve GDPR), consentendo l'esercizio dei diritti previsti al Capo III del medesimo GDPR.

L'informativa completa è disponibile sui siti di Veritas e Asvo o presso i rispettivi sportelli.

## **8.6 Valutazione del grado di soddisfazione dell'utente**

Veritas e Asvo, al fine di verificare la qualità dei servizi resi ed il grado di soddisfazione dell'utente si avvalgono di tutte le opportunità di dialogo.

A tale scopo effettuano periodicamente indagini, svolte da una ditta esterna ed indipendente, sulla soddisfazione dell'utente.

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

## **8.7 Semplificazione delle procedure aziendali**

Veritas e Asvo, per favorire i rapporti e le relazioni con l'utente, si impegnano a semplificare al massimo le procedure aziendali, mediante l'adozione, dove necessario, di moduli, prestampati, ecc.

Nei rapporti contrattuali con l'utente Veritas e Asvo applicano le disposizioni legislative sulla semplificazione amministrativa che prevedono la possibilità per l'utente di ricorrere all'autocertificazione o all'autodichiarazione.

## SEZIONE VI

### 9. Tutela dell'Utente (reclami, richieste scritte d'informazioni e segnalazioni per disservizi)

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e consumatori tra quelle iscritte nel registro della Regione Veneto, consultabile nel sito <http://www.regione.veneto.it/web/rete-degli-urp-del-veneto/tutela-consumatori>.

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. Nei documenti di riscossione sono indicati gli uffici o organi a cui l'utente si può rivolgere per attivare ognuno di tali strumenti.

### 10. Altri organi di tutela e controllo: Arera

Con la legge 205/17, all'articolo 1 comma 527, sono state attribuite ad Arera funzioni di regolazione e controllo con riguardo al ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni stabiliti dalla legge 481/95. In particolare, le funzioni di *"tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati"*.

STANDARD ARERA TQRIF DELIBERAZIONE N. 15/2022/RIF

Indicatore	Standard	Livello target di qualità
Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	30 gg lavorativi	<i>Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni</i>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi senza sopralluogo	-----	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi con sopralluogo	-----	
Tempo e percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	30 gg lavorativi	<i>Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni</i>
Tempo e percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro 30 giorni lavorativi	-----	
Tempo e percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	-----	
Tempo e percentuale minima di risposte motivate a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	60 gg lavorativi	<i>Rispetto dei tempi per almeno il 70% delle prestazioni</i>
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
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 giorni lavorativi	-----	
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi	-----	
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	-----	

Indicatore	Standard	Livello target di qualità
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	-----	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	-----	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	-----	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	-----	
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	-----	
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a 24 ore	-----	
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio strade	-----	
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a 24 ore	-----	
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	-----	