



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

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI
Montegaldella



GESTORE
Soraris SpA



1	PREMESSA.....	3
2	CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA' DELLA CARTA.....	3
3	I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA'.....	4
3.1	I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE.....	4
4	I RIFERIMENTI NORMATIVI.....	5
4.1	SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO.....	6
4.2	RIEPILOGO DELLE ATTUALI GESTIONI.....	9
5	IL GESTORE: SORARIS SPA.....	10
6	I SERVIZI EROGATI.....	13
6.1	SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA.....	13
6.2	SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA – UTENZE NON DOMESTICHE.....	14
	SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE.....	16
6.3	ECOCENTRO – GESTIONE, LOCALIZZAZIONE E ORARI APERTURA, RIFIUTI CONFERIBILI.....	17
6.4	SERVIZI DI SPAZZAMENTO.....	18
	Spazzamento manuale.....	18
6.5	SERVIZI DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO.....	19
6.6	SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO.....	20
	Raccolta di rifiuti abbandonati.....	20
	Lavaggio stradale.....	21
	Pulizia caditoie.....	21
	Disotturazione reti fognarie e pozzi neri.....	21
6.7	GESTIONE DELLA TARIFFA.....	21
7	ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO.....	24
	MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI.....	24
	MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	24
	RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI PER SERVIZIO.....	25
7.2	CONTACT CENTER TELEFONICO.....	27
7.3	SPORTELLI ON-LINE.....	27
7.4	CORRISPONDENZA POSTALE E E-MAIL.....	28
8	PARTECIPAZIONE.....	28
8.1	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	29
8.2	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	29
8.3	ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE.....	30
	Ravvedimento operoso.....	30
	Autotutela.....	30
	Disposizioni in materia di processo tributario.....	30
	Ricorso al Garante Nazionale del contribuente.....	30

1 PREMESSA

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

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

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

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

Soraris SpA è il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani e si può avvalere di terzi per svolgere alcune parti del servizio, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia.

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

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

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

2 CAMPO DI APPLICAZIONE E VALIDITA’ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità, nella sua stesura generale e comune a tutti i gestori è stata approvata dal Comitato di Consiglio di Bacino “Vicenza”, con deliberazione n. 4 del 30/03/2023, per il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nei 90 comuni afferenti al Bacino d’Ambito.

La Carta si applica ai servizi di:

- **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- **raccolta e trasporto rifiuti**, che comprende il ritiro rifiuti su chiamata, gli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana;
- **spazzamento e lavaggio strade**, che comprende interventi per disservizi e il pronto intervento per situazioni di pericolo inerenti al servizio di igiene urbana.

La presente Carta ha validità massima quinquennale ed i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati anche prima del suddetto termine, in relazione a modifiche normative e/o cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, dettati anche dai risultati delle indagini di *Customer Satisfaction* o dal confronto con le Associazioni di utenti e consumatori. Le revisioni apportate alla Carta saranno tempestivamente portate a conoscenza dei cittadini tramite pubblicazione sui siti internet dei gestori o con altre modalità informative.

3 I PRINCIPI DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La gestione del servizio di igiene urbana si conforma ai principi di qualità del servizio, sostenibilità, responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, raccolta e trasporto dei rifiuti e nelle attività di pulizia e lavaggio delle strade.

3.1 I PRINCIPI CHE ISPIRANO I RAPPORTI CON L'UTENTE

Legalità: i servizi e le attività sono gestiti nel rispetto delle norme, degli atti amministrativi applicabili e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, religione o condizione sociale. I Gestori garantiscono la parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni di servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Continuità: i servizi sono assicurati con regolarità e senza interruzioni. I tempi di disservizio, qualora dovessero verificarsi anche per cause non dipendenti dai Gestori, saranno limitati al minimo. In caso di scioperi, i Gestori informano gli utenti sulle modalità e i tempi di astensione dal lavoro e sui servizi comunque garantiti.

Chiarezza e trasparenza: le informazioni all'utenza devono essere fornite in modo chiaro, completo e tempestivo riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.

Efficienza ed efficacia: i Gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al

contesto operativo, che consentano di erogare in modo efficace i servizi e minimizzare le risorse necessarie per la loro esecuzione.

Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere ai Gestori le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, di presentare reclami e istanze, di produrre memorie e documenti.

Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti i Gestori si impegnano a garantire l'efficienza dei mezzi e degli impianti impiegati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

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

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

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

4 I RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità è predisposta considerando i seguenti riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*: stabilisce la partecipazione del cittadino all'erogazione dei servizi pubblici, il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano direttamente, impegna i gestori dei servizi pubblici a definire standard di qualità specifici e generali per i servizi erogati;
- Decreto Legge 12/05/1995 n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273: dispone l'adozione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 14/11/1995 n. 481: affida ad ARERA il compito, tra gli altri, di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generale di carattere sociale;
- Legge 24/12/2007 n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato”* (Legge finanziaria 2008): l'art. 1 co. 461 stabilisce l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro all'utenza;

- Legge 24/03/2012 n. 27 Conversione, con modificazioni, del Decreto Legge 24/01/2012 n. 1 recante “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”;
- Decreto Legislativo 14/03/2013 n. 33, sul riordino della disciplina riguardante l’accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27/12/2017 n. 205 “Bilancio di previsione dello stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”: ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e ne quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla Legge 481/95”;
- Delibera ARERA 31/10/2019 n. 444/2019/R/Rif (TITR) sui contenuti informativi minimi garantiti all’utente del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n. 15/2022/R/Rif (TQRIF) sulla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4.1 SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO

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

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

		Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di qualità tecnica	
		Qualità tecnica = NO	Qualità tecnica = SI
Previsioni di obblighi in materia di qualità contrattuale	Qualità contrattuale = NO	SCHEMA I Livello qualitativo minimo	SCHEMA III Livello qualitativo intermedio
	Qualità contrattuale = SI	SCHEMA II Livello qualitativo intermedio	SCHEMA IV Livello qualitativo avanzato

L’Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.

Il Consiglio di Bacino Venezia, in qualità di Ente Territorialmente Competente, con deliberazione di Assemblea n. 5 del 29/07/2022, ha stabilito di determinare, per tutte le gestioni del Consiglio di Bacino Venezia, gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna “gestione” il posizionamento nello **SCHEMA I** della matrice di cui all’art. 3 del TQRIF, fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti.

Gli obblighi di qualità tecnica e contrattuale per i gestori operanti nello Schema I sono evidenziati nella terza colonna della seguente tabella.

Art.	Obbligazione	Obblighi di servizio (Tab. 2)	Livelli generali di qualità (Tab. 1)	Soggetti obbligati
5	Adozione della carta dei Servizi	SI	NO	Consiglio di Bacino Gestore raccolta Gestore tariffe e utenti
6 7	Definizione di una procedura per attivazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta di attivazione scaricabile da sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
8	Risposta alle richieste di attivazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
9	Definizione di una procedura per la consegna delle attrezzature di raccolta	SI	NO	Gestore raccolta
9	Consegna delle attrezzature di raccolta entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) o 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta
10 11	Definizione di una procedura per variazione/cessazione del servizio Predisposizione modulo di richiesta scaricabile da sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
12	Risposta alle richieste di variazione/cessazione entro 30 gg. lavorativi	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
13 17 18	Definizione di una procedura per la classificazione e la gestione delle richieste scritte (reclami e informazioni) Predisposizione modulo per reclamo scritto e richiesta informazioni scaricabile da sito web Predisposizione modulo per richiesta di rettifica importi scaricabile da sito web	SI	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
14 15 16 50.1	Risposta motivata a reclamo scritto entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richiesta scritta di informazioni entro 30 gg. lavorativi Risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati entro 60 gg. lavorativi Inoltro delle richieste al gestore della raccolta entro 5 giorni lavorativi (art. 50.1) Inoltro all'utente delle risposte ricevute dal gestore della raccolta entro 5 gg. lavorativi (art. 50.1)	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
19 22	Attivazione sportello on line. Prestazioni garantite: reclami, richieste di rettifica e rateizzazione pagamenti, richieste di attivazione, variazione e cessazione, richieste di ritiro rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi, richieste di riparazione attrezzature Attivazione sportello fisico, in aggiunta o in	NO	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta

	alternativa a sportello on-line.			
20 22	Attivazione numero verde gratuito. Prestazioni garantite: richiesta informazioni (frequenza raccolte e spazzamento, tipologia rifiuti conferibili, calendario ritiri, modalità di conferimento, ubicazione e orari CCR, agevolazioni tariffarie e modalità ritiro compostiera, suggerimenti per riduzione rifiuti), segnalazione disservizi, prenotazione ritiri su chiamata, richiesta di riparazione attrezzature	SI	NO	Gestore tariffe e utenti Gestore raccolta
21	Tempo di attesa inizio conversazione pari a 240 sec.	NO	NO	
23 24 26	Termine di pagamento almeno 20 gg. solari dall'emissione del documento Attivazione di almeno una modalità di pagamento gratuita Emissione di almeno un documento di fatturazione per anno (max 6) Facoltà di pagamento semestrale, nel caso di fatturazione con frequenza annuale	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
27	Facoltà di richiedere rateizzazione dei pagamenti, con applicazione di interessi di dilazione	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
28	Detrazione degli importi non dovuti nel primo documento di riscossione disponibile o, in alternativa, rimessa diretta	SI	NO	Gestore tariffe e utenti
28.3	Rettifica importi non dovuti entro 120 gg. lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore tariffe e utenti
29 30	Ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Estensione del servizio domiciliare ad altre frazioni di rifiuti (stabilito dall'ETC se previsto nel Contratto di servizio) Deroghe e limitazioni (art. 29.5)	SI	NO	Gestore raccolta
31	Ritiro entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta	NO	NO	Gestore raccolta
32	Definizione di una procedura per la segnalazione dei disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature	SI	NO	Gestore raccolta
33	Intervento per la risoluzione del disservizio entro 5 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo) Intervento per la riparazione o la sostituzione dell'attrezzatura domiciliare entro 10 gg. lavorativi (senza sopralluogo) e 10 gg. lavorativi (con sopralluogo)	NO	NO	Gestore raccolta
35.1 35.2	Predisposizione mappatura delle aree di raccolta Predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto (frazione rifiuto, giorno e fascia oraria, strada)	SI	NO	Gestore raccolta
35.3 35.4 35.5	Predisposizione del Piano dei controlli periodici sullo stato di riempimento e corretto funzionamento dei contenitori stradali	NO	NO	Gestore raccolta

40	Indice di diffusione dei contenitori della raccolta stradale non sovra-riempiti			
36	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
37 38 39 41	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta
42	Predisposizione del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio (giorno e fascia oraria, strada)	SI	NO	Gestore raccolta
43	Classificazione delle interruzioni (servizi non effettuati puntualmente e non ripristinati entro il tempo di recupero) Registrazione delle interruzioni	NO	NO	Gestore raccolta
44 45 46 47	Tempo di recupero dei servizi non effettuati (da 24 h a 72 h) Indice di puntualità Tempo di durata delle interruzioni (24 h)	NO	NO	Gestore raccolta
48	Attivazione numero verde gratuito con passaggio diretto a centralino di pronto intervento o operatore, disponibile H24	SI	NO	Gestore raccolta
49	Definizione della procedura di pronto intervento (rimozione rifiuti abbandonati che ostacolano la viabilità, generino situazioni di degrado o problemi igienico-sanitari, rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti stradali, errato posizionamento o rovesciamento di contenitori). L'ETC può escludere, in relazione al Contratto di servizio, alcune casistiche di pronto intervento Arrivo sul luogo della chiamata entro 4 ore. Caratterizzazione del rifiuto e confinamento dell'area entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Rimozione dei rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area	NO	NO	Gestore raccolta

4.2 RIEPILOGO DELLE ATTUALI GESTIONI

Ad oggi nei 90 Comuni del Bacino Vicenza il servizio rifiuti è gestito da 7 società. L'affidamento del servizio è avvenuto in modalità dirette in n.5 casi, mentre n.3 affidamenti derivano da gare. I suddetti affidamenti hanno scadenze diverse.

Il raggiungimento del traguardo, entro il 2030, di affidamento del servizio ad un gestore unico, oltre ad essere un obbligo normativo, ha lo scopo di evitare la gestione frammentata e disomogenea fra i diversi Comuni.

5 IL GESTORE: SORARIS SPA

Soraris spa è il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade, recupero e smaltimento.

Soraris spa è una società a totale partecipazione pubblica di 18 Comuni, affidataria “in house providing” del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nei seguenti comuni: Altavilla Vicentina, Bolzano Vicentino, Bressanvido, Caldogno, Camisano Vicentino, Castegnero, Dueville, Grisignano di Zocco, Grumolo delle Abbadesse, Isola Vicentina, Longare, Montecchio Precalcino, Montegalda, Montegaldella, Monticello Conte Otto, Quinto Vicentino, Sandrigo, Torri di Quartesolo. La sede legale della Società è in Via Luigi Galvani, 30/32 – 36066 Sandrigo.

Il Contratto di servizio, stipulato in data (vedi tabella) disciplina i rapporti tra **Soraris spa** e i Comuni Soci per l'esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti.

Comuni	DATA STIPULA CONTRATTO DI SERVIZIO	Periodo
Altavilla Vicentina	30/06/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Bolzano Vicentino	14/09/2021	01/01/2021 - 31/12/2030
Bressanvido	27/10/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Caldogno	22/06/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Camisano Vicentino	28/06/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Castegnero	17/04/2018	01/01/2018 - 31/12/2030
Dueville	06/07/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Grisignano di Zocco	10/11/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Grumolo delle Abbadesse	14/06/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Isola Vicentina	30/12/2015	01/01/2016 - 31/12/2030
Longare	12/06/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Montecchio Precalcino	22/12/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Montegalda	10/11/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Montegaldella	12/10/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Monticello Conte Otto	22/11/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Quinto Vicentino	27/10/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Torri di Quartesolo	27/10/2017	01/01/2018 - 31/12/2030
Sandrigo	19/06/2017	01/01/2018 - 31/12/2030

Soraris spa ha conseguito e mantiene le seguenti certificazioni di qualità:

- **ISO 9001:2015** – Sistema di gestione per la qualità – scadenza Certificato: 11/06/2024
- **ISO 14001:2015** – Sistema di gestione ambientale – scadenza Certificato: 15/06/2023

Soraris spa è il gestore della tariffazione e del rapporto con gli utenti. La sede legale di **Soraris** è via Galvani, 30/32 – 36066 Sandrigo (VI)

	Nr. Dipendenti al 30/12/2022	Nr. Veicoli Raccolta al 31/12/2022
Soraris Spa	97	66



Comuni serviti	Abitanti serviti	Rifiuti prodotti 2022 (ton)	RUT pro-capite 2022 (kg/ab)	% RD 2021
Altavilla Vicentina	11896	5894,739	495,52	86,88%
Bolzano Vicentino	6512	2284,516	350,82	83,94%
Bressanvido	3160	1186,384	375,44	84,27%
Caldogno	11334	4225,542	372,82	86,42%
Camisano Vicentino	11132	4839,742	434,76	84,59%
Castegnero	2854	961,389	336,86	89,64%
Dueville	13690	5860,585	428,09	86,76%
Grisignano di Zocco	4324	1955,853	452,32	86,76%
Grumolo delle Abbadesse	3844	1513,308	393,68	85,79%
Isola Vicentina	10296	3865,038	375,39	88,44%
Longare	5519	2150,065	389,58	86,20%
Montecchio Precalcino	4950	1994,855	403,00	83,88%
Montegalda	3357	1349,437	401,98	86,17%
Montegaldella	1802	724,518	402,06	90,14%
Monticello Conte Otto	9042	3452,464	381,83	86,38%
Quinto Vicentino	5822	2003,65	344,15	84,78%
Torri di Quartesolo	11700	5458,307	466,52	82,58%
Sandrigio	8295	3003,318	362,06	82,20%

	Abitanti residenti	Rifiuti prodotti 2022 (ton)	RUT pro- capite 2022 (kg/ab)	% RD 2021
Totale	129529	52723,71	398,16	85,63%

6 I SERVIZI EROGATI

Sono destinatari dei servizi descritti nella presente sezione le utenze domestiche e le utenze non domestiche individuate ai sensi dell'allegato L-quinquies del D. Lgs 116/2020 per i rifiuti indicati nell'allegato L-quater del D. Lgs 116/2020 e che hanno aderito al servizio pubblico di raccolta dei rifiuti urbani, possessori di locali nel Comune di **Montegaldella**.

6.1 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA

Le indicazioni di seguito riportate descrivono il servizio ordinario e sono valide per le utenze domestiche e per piccole utenze non domestiche la cui produzione di rifiuti sia del tutto simile a queste. Le utenze non domestiche possono fruire di un servizio di raccolta descritto al paragrafo dedicato.

FRAZIONE DI RIFIUTO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	CALENDARIO DEL SERVIZIO
FRAZIONE RESIDUA NON RICICLABILE ("SECCO")	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	LINK PER LA CONSULTAZIONE 
RIFIUTO ORGANICO ("UMIDO")	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	Servizio stradale fruibile H24 - 7/7 con chiave
CARTA E CARTONE	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	LINK PER LA CONSULTAZIONE 

VETRO	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	LINK PER LA CONSULTAZIONE 
IMBALLAGGI IN PLASTICA E ME- TALLI ("MULTIMATERIALE")	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	LINK PER LA CONSULTAZIONE 
VERDE E RAMAGLIE	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	LINK PER LA CONSULTAZIONE 
AUSILI DA INCONTI- NENZA ("PANNO- LINI")	LINK PER LA CONSULTAZIONE 	Servizio stradale fruibile H24 - 7/7 con chiave

6.2 SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI PER FILIERA – UTENZE NON DOMESTICHE

In determinati contesti urbani o per determinate tipologie di utenze pubbliche o private (es. aziende, scuole, case di riposo, ospedali, centri commerciali, ecc.) può essere attivato un servizio di raccolta dedicato alle Utenze Non Domestiche (UND), che prevede un utilizzo di contenitori di maggiore volumetria.

Tale servizio viene erogato, su richiesta, previa verifica della fattibilità tecnico-economica. Le indicazioni di seguito riportate sono dunque valide esclusivamente per le utenze non domestiche (UND) e riguardano:

FRAZIONE DI RIFIUTO	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
FRAZIONE RESIDUA NON RICICLABILE ("SECCO")	LINK PER LA CONSULTAZIONE
RIFIUTO ORGANICO ("UMIDO")	LINK PER LA CONSULTAZIONE
CARTA E CARTONE	LINK PER LA CONSULTAZIONE
VETRO	LINK PER LA CONSULTAZIONE
IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI ("MULTIMATERIALE")	LINK PER LA CONSULTAZIONE

VERDE E RAMAGLIE	LINK PER LA CONSULTAZIONE 
------------------	---

SERVIZI A DOMANDA INDIVIDUALE

Tipologia di rifiuti conferibili, limitazioni e corrispettivi applicabili

SERVIZIO INGOMBRANTI A DOMICILIO:

Soraris spa garantisce all'utenza il ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio, senza oneri aggiuntivi.

Il servizio è garantito sia alle utenze domestiche che alle utenze non domestiche.

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

L'utente ha diritto a 4 interventi all'anno ed il ritiro di massimo 5 pezzi ad intervento.

L'utenza che richiede il servizio deve fornire:

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

L'utenza non domestica per accedere al servizio deve essere in possesso del nulla osta, rilasciato da Soraris.

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

Il tempo di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata, , è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Soraris garantisce un tempo massimo di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata pari a quindici (15) giorni lavorativi.

Il servizio è gratuito per l'utenza in quanto compreso nei costi complessivi del servizio

SERVIZIO TONER UTENZE NON DOMESTICHE:

L'utenza non domestica può chiedere l'attivazione del Servizio di ritiro dei toner esausti.

L'attivazione del servizio deve essere richiesto a Soraris fornendo i seguenti dati:

- Nome, cognome, codice fiscale;
- Codice utente;

- Codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui chiede il ritiro;

Con l'attivazione del servizio verrà consegnata una struttura apposita che verrà svuotata su richiesta dell'utenza a riempimento della struttura.

Il servizio è gratuito per l'utenza in quanto compreso nei costi complessivi del servizio.

6.3 ECOCENTRO – GESTIONE, LOCALIZZAZIONE E ORARI APERTURA, RIFIUTI CONFERIBILI

I centri di raccolta rifiuti (ecocentri), comunali o intercomunali, sono aree presidiate e allestite dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, per il trasporto agli impianti di recupero o smaltimento.

Gli ecocentri integrano il servizio offerto mediante le raccolte ordinarie, garantendo la raccolta di tutte le tipologie di rifiuti urbani, sulla base dell'eventuale autorizzazione del sito; ciascun ecocentro è dotato di idonei contenitori e/o container richiudibili e, se adibiti allo stoccaggio di rifiuti pericolosi, dotati dei necessari presidi ambientali e di sicurezza.

Soraris rende note agli utenti le tipologie di rifiuti conferibili presso ciascun sito e le eventuali limitazioni quantitative per singolo conferimento o tipologia di rifiuto, nonché il calendario delle aperture. Soraris assicura inoltre adeguata informazione agli utenti, con le modalità più idonee a garantire la tempestiva informazione degli stessi, di eventuali modifiche al calendario di apertura.

Gli ecocentri sono presidiati da un servizio operativo di gestione cui compete:

- l'identificazione degli utenti, anche con l'ausilio di sistemi automatizzati, al fine di verificare l'autorizzazione all'accesso;
- fornire istruzioni operative agli utenti finalizzate a garantire la sicurezza delle operazioni di conferimento dei rifiuti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità.

All'interno degli ecocentri sono vietate:

- la cernita dei rifiuti conferiti ad eccezione di quanto necessario per la preparazione al riutilizzo;
- ogni forma di asportazione, commercio e vendita dei rifiuti conferiti;
- ogni forma di riduzione volumetrica dei rifiuti.

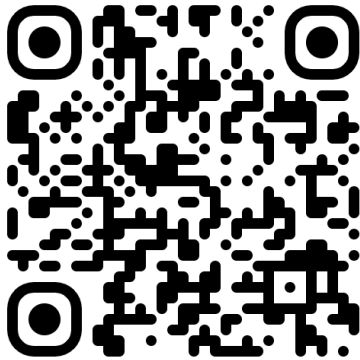
La gestione operativa degli ecocentri prevede:

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

- Prevenzione alla diffusione della zanzara;
- Manutenzione delle recinzioni e dei cancelli in caso di danni accidentali;
- Manutenzione periodica dei presidi antincendio.

L'ecocentro è accessibile nei giorni ed orari di apertura secondo il prospetto definito in accordo tra l'amministrazione comunale e Soraris e visionabile sul sito www.soraris.it e SorarisAPP oltre che indicato nel calendario del servizio distribuito all'utenza.

Il seguente link riporta la localizzazione, le eventuali aree di conferimento accessibili h24 con relative tipologie di rifiuti conferibili e il QR code che indirizza al sito per visionare la localizzazione, giorni e orari apertura.

COMUNE	INDIRIZZO	AREA H24 RIFIUTI CONFERIBILI	LINK AL SITO	QR CODE AL SITO INTERNET
MONTEGALDELLA	Via Rialto		Link	

6.4 SERVIZI DI SPAZZAMENTO

Gli eventuali servizi di spazzamento stradale sono effettuati secondo calendari predefiniti, con riferimento ad aree e percorsi preventivamente delimitati. Soraris rende noti agli utenti i calendari di spazzamento e le aree presso cui il servizio viene svolto, assicurando la massima diffusione delle informazioni.

Spazzamento manuale

Il servizio comprende le attività di spazzamento manuale, raccolta di rifiuti abbandonati, svuotamento di cestini (ivi inclusa la sostituzione del sacchetto di contenimento), pulizia in genere di strade, piazze, marciapiedi, cigli stradali e vialetti pedonali.

Il servizio è effettuato da operatori dotati di idonei mezzi per il trasporto del rifiuto e delle attrezzature di lavoro. Il Gestore esegue ulteriori servizi di pulizia del territorio secondo la programmazione che viene concordata con l'Amministrazione Comunale: le modalità di intervento, la frequenza e le aree da sottoporre a pulizia sono definite sulla base delle richieste del Comune. Il servizio è erogato, nella giornata concordata, nella fascia oraria dalle 06.00 alle 18.00, secondo frequenza prestabilita.

Il servizio può prevedere le seguenti attività:

- spazzamento manuale di aree pubbliche non servibili con sistemi meccanizzati: il servizio viene svolto da operatore dotato di scopa, badile, paletta e materiale assorbente (segatura), con l'ausilio di appositi automezzi di servizio; comprende la rimozione di fogliame, sterco di volatili o di eventuali deiezioni canine che fossero segnalate;
- svuotamento cestini: il servizio di svuotamento cestini, collocati nelle strade ed aree dei territori comunali è svolto secondo la frequenza indicata, nei giorni concordati con l'Amministrazione Comunale, con l'ausilio di appositi automezzi di servizio;
- servizio di pulizia del territorio post-mercato: la pulizia dell'area interessata dai mercati giornalieri, settimanali e stagionali viene eseguita al termine dell'attività di allontanamento dei rifiuti da parte degli operatori della raccolta;
- servizio di pulizia in occasione di manifestazioni ed eventi stagionali: la programmazione di questi servizi segue la calendarizzazione variabile degli eventi proposti di anno in anno e si adatta alle esigenze che i comitati promotori e l'Amministrazione Comunale definiscono di volta in volta;
- raccolta rifiuti abbandonati;
- rimozione di piccole carcasse di animali domestici che fossero rinvenute sul sedime stradale e relative pertinenze.

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

La tabella seguente riassume le caratteristiche del servizio. In caso di forza maggiore o di turni di servizio coincidenti con festività, il servizio può essere anticipato o posticipato, con garanzia di esecuzione entro il termine massimo di 72 ore.

COMUNE	SVUOTAMENTO CESTINI E PULIZIA DEL TERRITORIO	PULIZIA DEL TERRITORIO POST-MERCATO	PULIZIA IN OCCASIONE DI MANIFESTAZIONI ED EVENTI STAGIONALI	RACCOLTA RIFIUTI ABANDONATI	RIMOZIONE DI PICCOLE CARCASSE DI ANIMALI DOMESTICI
MONTEGALDELLA	settimanale	settimanale	su chiamata	su chiamata	su chiamata

6.5 SERVIZI DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Il servizio consiste nello spazzamento meccanizzato di marciapiedi, strade, piazze e aree pubbliche in aree preventivamente delimitate. Il servizio viene effettuato con spazzatrice meccanica e con l'eventuale assistenza di operatori a terra dotati di idonea attrezzatura, al fine di garantire la rimozione dei rifiuti presenti nelle zone non raggiungibili dalla spazzatrice.

Soraris esegue il servizio di spazzamento meccanizzato delle strade secondo la programmazione che viene concordata con l'Amministrazione Comunale: le modalità di intervento, la

frequenza e le aree da sottoporre a pulizia sono definite sulla base delle richieste del Comune.

Il servizio è erogato dalle 05.00 alle 12.30 di ciascuna giornata indicata dal calendario annuale del servizio; l'eventuale servizio post mercatale viene eseguito in orario pomeridiano con termine entro le ore 18:00.

Su richiesta del Comune, lo spazzamento meccanizzato è eseguito con automezzo spazzante dimensionato opportunamente sulla base della viabilità da sottoporre a pulizia e può essere coadiuvato o meno da un operatore a terra (servente) dotato di soffiatore o strumenti manuali per la pulizia di marciapiedi ed aree non raggiungibili dai sistemi meccanici.

La tabella seguente riassume le caratteristiche del servizio così come svolto per ciascun Comune.

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

COMUNE	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO
MONTEGALDELLA	LINK PER LA CONSULTAZIONE 

6.6 SERVIZIO DI PULIZIA DEL TERRITORIO

Pulizia delle isole ecologiche

Il servizio consiste nella raccolta di rifiuti abbandonati, di qualsiasi natura, e nella pulizia delle aree su cui sono collocati i contenitori stradali (bidoni, cassonetti e campane) per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Soraris effettua la raccolta del rifiuto che, per qualsiasi motivo, si trovi sul suolo nell'area circostante l'isola ecologica. I rifiuti abbandonati al di fuori dei contenitori sono separati per tipologia e inseriti all'interno dell'apposito contenitore già presente presso l'isola. Ove ciò non sia possibile, il rifiuto raccolto è conferito all'impianto di recupero o smaltimento.

Raccolta di rifiuti abbandonati

Il servizio è effettuato mediante la raccolta, l'insaccamento e il trasporto a destino di rifiuti abbandonati su suolo pubblico.

A seguito della segnalazione ricevuta dal Comune o da utenti e che identifichi la tipologia, la quantità e l'ubicazione dei rifiuti abbandonati, Soraris organizza l'attività di raccolta con

l'impiego del personale, dei veicoli e delle attrezzature necessarie all'espletamento del servizio.

Soraris effettua la selezione e l'eventuale insaccamento del rifiuto presso il luogo di abbandono.

Lavaggio stradale

Il servizio consiste nel lavaggio del manto stradale di vie e piazze del suolo pubblico, in aree preventivamente delimitate. Il servizio viene effettuato con apposito mezzo munito di cisterna, dotata di barra lava-strade.

Nel caso di interventi lungo vie e piazze dove è consentita la sosta di veicoli, il Comune provvede al posizionamento di apposita segnaletica di divieto, almeno 48 ore prima dell'inizio del servizio e al ritiro della stessa dopo l'esecuzione del lavaggio.

Soraris della raccolta registra le non conformità e le segnala al Comune, al fine di concordare le azioni correttive da attuare.

Pulizia caditoie

Il servizio consiste nella pulizia di griglie e cigli stradali posizionati su suolo pubblico.

Il servizio viene effettuato con automezzo combinata canal jet. Le acque reflue prodotte durante il servizio, raccolte nell'apposita cisterna del mezzo, sono conferite per lo smaltimento presso impianto autorizzato.

Il servizio è effettuato secondo calendari preventivamente concordati con il Comune, con riferimento a quantità e percorsi preventivamente delimitati.

Nel caso in cui non sia possibile rimuovere o pulire la griglia ed effettuare la rimozione del rifiuto, Soraris registra le non conformità e le segnala al Comune, al fine di concordare le azioni correttive da attuare.

Disotturazione reti fognarie e pozzi neri

Il servizio consiste nella disotturazione di reti fognarie e pozzi neri. Il servizio è eseguito dal Gestore della raccolta esclusivamente su richiesta del Comune, in caso di emergenza di carattere igienico sanitario su suolo pubblico o presso utenze istituzionali (municipio, strutture socio assistenziali del Comune, scuole ec.). Il servizio viene effettuato entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, salvo casi di particolare urgenza che sono svolti secondo la tempistica concordata con il Comune.

Il servizio viene effettuato con automezzo combinata canal jet. Le acque reflue prodotte durante il servizio, raccolte nell'apposita cisterna del mezzo, sono conferite per lo smaltimento presso impianto autorizzato.

6.7 GESTIONE DELLA TARIFFA

Soraris eroga i servizi connessi all'attività di gestione contrattuale del rapporto con gli utenti, tra cui:

- gestione delle pratiche di attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- emissione degli avvisi di pagamento agli utenti, l'incasso e la rendicontazione;
- gestione delle richieste di rettifica degli importi addebitati;
- emissione di solleciti di pagamento e gestione delle attività di riscossione;

- gestione delle attività di verifica delle dichiarazioni degli utenti ai fini dell'attivazione del servizio.

Il regime tariffario per la remunerazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente nei 18 Comuni Soci di Soraris è la TCP, Tariffa Corrispettiva Puntuale. La TCP è determinata con i criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/99, oltre facendo riferimento ai criteri di calibratura e misurazione delle quantità indicati nel DPR 158/99 (tariffazione puntuale).

Il regime tariffario per la remunerazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente nei Comuni Soci è la tariffa corrispettiva, istituita ai sensi dell'art. 1 co. 668 della Legge 147/2013. La tariffa corrispettiva è determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura e misurazione delle quantità indicati nel DPR 158/99 (tariffazione puntuale).

Compete al Comune la determinazione delle tariffe applicate in ciascun anno solare.

I contenuti degli avvisi di pagamento e la periodicità di riscossione sono disciplinati con deliberazioni dell'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) e dell'Ente Territorialmente Competente, identificato nel Consiglio di Bacino "Vicenza".

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

La determinazione dell'entrata tariffaria è disciplinata dalle disposizioni previste dalla delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n.443/2019 del 31/10/2019 e calcolata utilizzando il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR2), deliberato da ARERA. Il Piano Economico Finanziario (PEF) viene validato dall'Ente Territorialmente Competente, Consiglio di Bacino "Vicenza", ed inviato ad ogni singolo Comune.

La Tariffa Corrispettiva Puntuale è disciplinata dal Regolamento approvato con deliberazione del Consiglio Comunale, oltre che dalla deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio del 2022.

Il PEF rappresenta il documento sulla cui base viene determinata la Tariffa Corrispettiva Puntuale (TCP). Il Regolamento del Comune determina poi i criteri di applicazione della tariffa. La TCP è suddivisa in quota fissa e quote variabili. Il calcolo della tariffa è effettuato:

- per la *quota fissa*: sulla base del metodo normalizzato di cui al D.P.R. 158/1999;
- per la *quote variabili*: sulla base della misurazione in peso o volume per ciascuna utenza almeno della quantità di rifiuto urbano residuo conferito nonché eventualmente sulla base del metodo normalizzato di cui al D.P.R. 158/1999.

Per le utenze domestiche la quota fissa è applicata sulla base della superficie dell'unità abitativa. La quota variabile è applicata sulla base del numero di componenti e della presunta quantità dei rifiuti conferiti.

Per le utenze non domestiche la quota fissa è applicata sulla base della superficie utilizzata nell'ambito della tipologia dell'attività esercitata. La quota variabile è applicata sulla base della superficie utilizzata e sulla base della presunta quantità di rifiuti conferiti.

La TCP è dovuta dalle persone fisiche o giuridiche che occupano, detengono o hanno la disponibilità, nel territorio comunale, di locali a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Si richiama, altresì, la Delibera di Arera n.444/2019 con cui l'Autorità ha dettato le "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" di cui Soraris deve tener conto; in particolare i gestori dovranno attivare tutti gli

strumenti necessari per rendere accessibili e comprensibili i documenti di riscossione della tariffa e promuovere la trasparenza sulla qualità delle prestazioni erogate agli Utenti. Soraris assicura il rispetto dei tempi di attesa e dei tempi di risposta in ottemperanza a quanto previsto nel testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF-di cui alla deliberazione ARERA n. 15/2022 del 18/01/2022. I tempi indicati devono intendersi in condizioni normali di servizio. A fronte di eccezionali afflussi di Utenti, indipendenti dalla volontà del Gestore, sarà data comunicazione allo Sportello, o tramite i risponditori automatici per le comunicazioni telefoniche dell'aumento dei tempi di attesa. In tal caso si potenzierà, per quanto possibile, il numero degli operatori dedicati allo sportello, al fine di rispettare i tempi di attesa previsti nella Carta.

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

Nel documento di riscossione l'Utente trova specifica relativa:

- all'immobile-utenza e relativa ubicazione;
- periodo di occupazione/detenzione dell'immobile ed al quale fa riferimento ogni singola componente oggetto di fatturazione: parte fissa (mq dell'immobile), parte variabile normalizzata (numero componenti per utenze domestiche e mq per utenze non domestiche), parte variabile puntuale (svuotamenti minimi + svuotamento a conguaglio) per ogni flusso di rifiuti soggetto a misurazione e tariffazione, con relativo numero di matricola della struttura fatturata.
- Eventuali riduzioni applicate in relazione alla specifica posizione tariffaria dell'utenza.

Nel caso di più utenze, l'utente può richiedere l'invio di documenti di riscossione distinti per ogni singola utenza, così come può richiedere l'invio via mail del documento.

Il pagamento della TCP potrà essere effettuato:

- Tramite sistema di pagamento PagoPa;
- Addebito diretto in conto corrente, disposizione di addebito continuativo (SDD SEPA).

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

Soraris orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri Utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli Utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi inerenti la tariffa corrispettiva rifiuti e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge e dai regolamenti. Soraris si impegna nei confronti degli Utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

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

Soraris effettua un monitoraggio periodico sulla qualità del servizio offerto all'utenza attraverso indagini di Customer Satisfaction, volta appunto a misurare il gradimento e la percezione del servizio offerto.

Soraris adotta altresì un sistema di monitoraggio della propria attività e del servizio erogato all'utenza attraverso il servizio di call center, provvedendo alla registrazione delle chiamate ricevute.

7 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E CONSEGNA CONTENITORI

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti secondo entro 30 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile.

Il modulo per l'attivazione è disponibile nell'apposita sezione del sito web del Gestore o presso gli sportelli fisici. Il modulo di attivazione può essere trasmesso a mezzo posta, via posta elettronica, mediante sportello fisico e online laddove presente. Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

La risposta alle richieste di attivazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza;
- la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TCP,

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio è pari a trenta (30) giorni lavorativi. Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

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

MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla

data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, via posta, tramite posta elettronica o mediante sportello fisico e on-line, se disponibile.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

La risposta alle richieste di variazione e/o cessazione viene formulata dal Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti in modo chiaro e comprensibile, riportando i seguenti contenuti obbligatori nella stessa:

- il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
- la data a partire dalla quale decorre la variazione o cessazione del servizio ai fini del pagamento della TCP.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio è: pari a trenta (30) giorni lavorativi. Per tempo di risposta si intende il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta all'utente da parte del Gestore stesso.

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

Soraris mette a disposizione presso gli sportelli fisici o sul proprio sito internet il modulo per il reclamo scritto, per la richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare a Soraris il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori di seguito riportati:

- i dati identificativi dell'utente: il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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

Soraris formula in modo chiaro e comprensibile la risposta ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati utilizzando in via prioritaria, qualora l'utente indichi nel proprio modulo un recapito di posta elettronica, tale recapito per l'invio della risposta motivata. Soraris classifica le segnalazioni scritte trasmesse dagli utenti adottando criteri prudenziali, identificando ogni richiesta come reclamo nel caso non sia

possibile stabilire con certezza se si tratti di reclamo scritto, richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Gli standard relativi ai tempi massimi di risposta sono stabiliti in funzione della classificazione della comunicazione operata dal Gestore. Ai fini della classificazione non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati nel caso giungano al Gestore entro i termini stabiliti alla presente sezione per l'invio della risposta motivata all'utente.

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

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

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

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

I moduli sono tutti disponibili nel sito Soraris ai seguenti riferimenti:

[Link](#)



7.1 SPORTELLO FISICO

Presso gli sportelli fisici è possibile effettuare le seguenti attività:

- attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
- richiedere la riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale...);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

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

SPORTELLO DI MONTEGALDELLA

[Link](#)



7.2 CONTACT CENTER TELEFONICO

Il contact center telefonico è accessibile attraverso il numero verde **800 905240** (da rete fissa e mobile). Il servizio non comporta costi a carico dell'utente.

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

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

7.3 SPORTELLO ON-LINE

Lo sportello on-line è accessibile all'indirizzo web www.soraris.it, previa autenticazione dell'utente che accede al servizio.

Mediante lo sportello on-line è possibile effettuare le seguenti attività:

- attivazione, variazione e conclusione del rapporto contrattuale;
- visualizzazione degli avvisi di pagamento;
- presentare reclami e richieste scritte di informazioni;
- richiedere informazioni riferite al rapporto contrattuale o al servizio;
- effettuare richieste di rateizzazione dei pagamenti;
- prenotare servizi di raccolta a domanda individuale;
- richiedere la riparazione di attrezzature di raccolta domiciliare;
- segnalare disservizi (mancate raccolte, rotture di attrezzature di raccolta zonale...);
- segnalare la presenza di rifiuti abbandonati.

Sul sito internet dei Gestori www.soraris.it e sullo sportello on-line sono inoltre presenti le seguenti informazioni:

- piano tariffario;
- delibere di approvazione del piano economico-finanziario e del piano tariffario;
- regolamento di utenza;
- modulistica.

7.4 CORRISPONDENZA POSTALE E E-MAIL

Possono essere richieste via posta ordinaria e via mail/pec le seguenti operazioni, utilizzando gli appositi moduli scaricabili dal sito internet www.soraris.it:

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

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

L'indirizzo postale a cui indirizzare la corrispondenza è il seguente:

Via Galvani 30 – 32 – 36066 Sandrigo (VI)

Gli indirizzi mail a cui indirizzare la corrispondenza sono i seguenti:

info@soraris.it

soraris@pec.it

8 PARTECIPAZIONE

Soraris si impegna a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

L'utente può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla Legge 241 del 07/08/1990.

L'utente ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi mediante le procedure di Accesso Civico (D. Lgs 33/2013 e s.m.i.). L'accesso civico è uno strumento volto a favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche e a promuovere la partecipazione al dibattito pubblico.

Le richieste di accesso agli atti ai sensi della Legge 241/90 e l'accesso civico devono essere trasmesse ai Gestori ai seguenti recapiti:

Gestore della raccolta:

SORARIS SpA

Via Galvani 30/32 – 36066 Sandrigo (VI)

info@soraris.it

soraris@pec.it

Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti:

SORARIS SpA

Via Galvani 30/32 – 36066 Sandrigo (VI)

info@soraris.it

soraris@pec.it

8.1 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Soraris si impegna a eseguire indagini di “customer satisfaction”, allo scopo a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti su servizi resi e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

I risultati delle indagini sono resi noti ai cittadini attraverso opportune forme di comunicazione e il sito internet aziendale:

[Link](#)



8.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Soraris effettua il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 (“General Data Protection Regulation”, in breve GDPR).

Il trattamento dei dati è effettuato per le seguenti finalità:

- attivazione, cessazione e variazione del servizio;
- emissione degli avvisi di pagamento e gestione delle attività finalizzate alla verifica del corretto adempimento dei pagamenti da parte dell’utente;
- esecuzione dei servizi a domanda individuale;
- gestione delle segnalazioni, delle richieste di informazione e dei reclami;
- adempimento a obblighi di legge;
- promozione dei servizi resi da Soraris nell’ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Il trattamento può comprendere la diffusione dei dati nei soli casi in cui ciò sia indispensabile per la trasparenza dell’attività di cui sopra, in conformità di leggi e per finalità di vigilanza e di controllo congruente all’attività medesima.

Il trattamento dei dati personali può essere eseguito anche da soggetti terzi, nominati responsabili esterni del trattamento da Soraris, che svolgano attività connesse, strumentali o di supporto nell’ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

indicate, può comportare l’impossibilità di attivare il servizio e dare esecuzione allo stesso.

La documentazione relativa al trattamento dei dati è disponibile sul sito internet aziendale:

[Link](#)



8.3 ULTERIORI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

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

Ravvedimento operoso

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

Autotutela

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

Disposizioni in materia di processo tributario

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

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

Gli atti che possono essere impugnati sono:

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

Ricorso al Garante Nazionale del contribuente

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

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