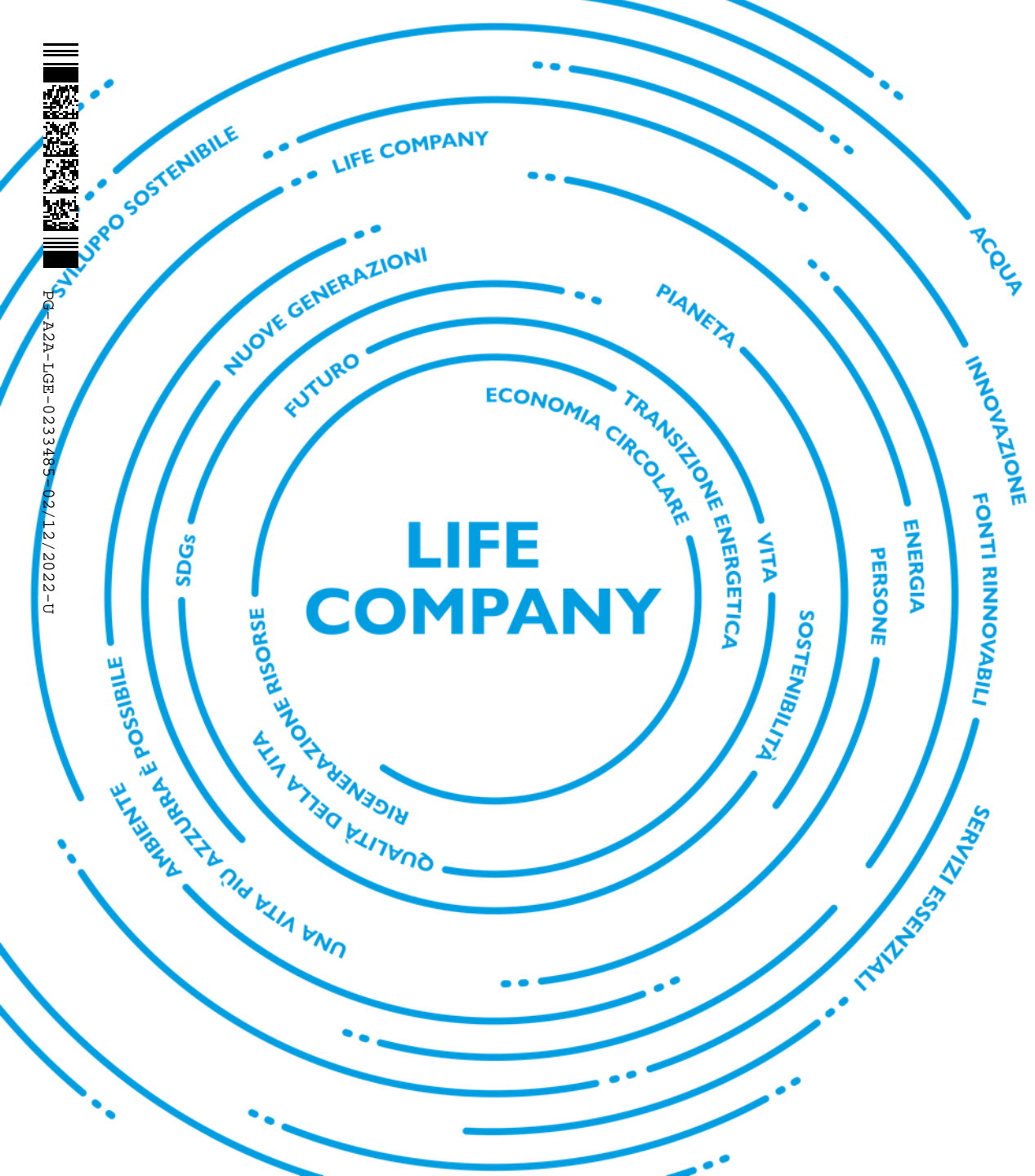


PG-A2A-LGE-0233485-02/12/2022-U



# TQ-RIF obblighi minimi e standard'

01 dicembre 2022

## OBBLIGHI MINIMI

## SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIF. URBANI – ART. 48 E 49 – TQRIF

### Obblighi di sicurezza – art. 48

- Disporre di un numero verde dedicato 24/24 e 7/7 con passaggio diretto ad un operatore di pronto intervento;
- Pubblicazione sulla carta della qualità del numero verde;

### Tempo di arrivo sul luogo – art. 49

- 4 ore dall'inizio della conversazione e l'arrivo sul luogo;

### Casistiche per l'attivazione del pronto intervento – art. 49

- **Richieste per la rimozione di rifiuti abbandonati laddove:**
  - Presentino profili di criticità in tema di sicurezza;
  - Ostacolano la normale viabilità;
  - Impattino sulle condizioni igienico sanitarie;
- **Rovesciamento dei cassonetti/cestini stradali laddove:**
  - Nel caso in cui costituiscano impedimento per la normale viabilità;

## SERVIZI DI RITIRO INGOMBRANTI SU CHIAMATA

### Obblighi minimi – art. 29

#### **comma 1.** principio generale

Il gestore individuato dall'ETC (Ente Territorialmente Competente), garantisce il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi all'utente;

#### **comma 2.** contenimento dell'incremento della tariffa pagata dagli utenti

Le specifiche minime del servizio sono:

- 1 ritiro mensile per ogni utente a bordo strada;
- N. 5 pezzi per ciascun ritiro;

#### **comma 4.** deroghe rispetto ai commi 1 e 2

Nelle gestioni in cui sia presente un centro di raccolta ovvero altri servizi alternativi al servizio domiciliare, l'ETC (d'intesa con le associazioni dei consumatori locali e con il gestore), può prevedere:

- Un numero minimo di ritiri annuali inferiori ad 1 al mese per ogni utente;
- Un corrispettivo minimo in capo all'utente (non superiore al costo del servizio di ritiro), *il costo non può essere addebitato alle utenze beneficiarie di bonus sociale per disagio economico ovvero ad utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica (individuati secondo criteri definiti dall'ETC);*

## LA PROPOSTA DI LINEA GESTIONI AI COMUNI

### Servizio di pronto intervento ambientale – struttura dell’offerta

- Prevede l’attivazione di un numero verde gratuito dedicato al servizio di emergenza;
- L’attivazione di un servizio di reperibilità tecnico/operativa 24 ore su 24 e 7 giorni su 7;
- L’attivazione del servizio di pronto intervento sia tecnico che operativo;

### I Costi del servizio

#### I costi fissi:

- Gestione del numero verde;
- Attivazione del sistema di reperibilità;

sono stati quotati in termini di €/abitante/anno al fine di garantire una corretta distribuzione del costo sui singoli comuni;

Eventuali interventi sul territorio sono stati quotati in termini di €/ora e saranno addebitati ai comuni sulla base delle effettive richieste di intervento pervenute ed evase nel mese di competenza e delle effettive ore di lavoro impiegate.

## LA PROPOSTA DI LINEA GESTIONI AI COMUNI

### Servizio Raccolta ingombranti su chiamata

- Il servizio proposto è strettamente aderente alle disposizioni minime di Arera:
  - N. 1 ritiro mensile per ogni utente;
  - N. 5 pezzi cada ritiro per ogni utente;
  - Ritiro a bordo strada;
- Ogni ETC (Comune) dovrà valutare eventuali deroghe ai sensi dell'art. 29 c. 4 del TQRIF;

### Le modalità di richiesta previste nella ns. offerta

Gli utenti potranno richiedere il servizio direttamente a Linea Gestioni tramite i seguenti canali.

- N. verde aziendale;
- APP Aziendale;
- Sito WEB Aziendale;

Linea Gestioni provvederà ad evadere ogni richiesta nel rispetto dei limiti previsti da Arera. Ogni mese invierà al comune l'elenco dei servizi richiesti e svolti ai fini di un controllo e della successiva fatturazione.

### I Costi del servizio

Abbiamo previsto di addebitare al comune i soli ritiri effettivamente svolti e consuntivati nel mese di competenza. Il prezzo indicato in offerta (35,65 €/ritiro) era già previsto nella gara d'appalto ed è valido in caso di fatturazione del servizio al Comune.

## LE DEROGHE AL SERVIZIO DI RACCOLTA INGOMBRANTI

Nel caso in cui sia presente un centro di raccolta ovvero altri servizi alternativi al servizio domiciliare, l'ETC (d'intesa con le associazioni dei consumatori locali e con il gestore, può prevedere:

- Un numero minimo di ritiri annuali inferiori ad 1 al mese per ogni utente;
- Un corrispettivo minimo in capo all'utente (non superiore al costo del servizio di ritiro), il costo non può essere addebitato alle utenze beneficiarie di bonus sociale per disagio economico ovvero ad utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica (individuati secondo criteri definiti dall'ETC);

## LE MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO IN CASO DI UTILIZZO DELLE DEROGHE

**La riduzione del numero minimo di ritiri garantiti** non comporta alcuna variazione delle modalità di gestione del servizio come descritta nella proposta della slide precedente: gli utenti richiederanno (tramite i canali già visti) il servizio direttamente a LG che provvederà a rendicontare e fatturare mensilmente al comune i soli servizi svolti.

**Nel caso in cui l'ETC stabilisca il pagamento di un corrispettivo a carico dell'utente** risulta necessario stabilire con quali modalità l'utente potrà richiedere il servizio, in particolare si dovranno definire:

- Modalità e canali per il pagamento del servizio (anticipato? In bolletta?);
- Nel caso di pagamento anticipato del servizio al comune, si dovrà definire una procedura che permetta di attivare il servizio di ritiro ingombranti per i soli utenti in regola con il pagamento (Il comune trasmette settimanalmente l'elenco degli utenti da servire ovvero Linea Gestioni registra le richieste e chiede preventiva conferma al comune prima di procedere con l'erogazione del servizio);
- Nel caso di pagamento in bolletta gli utenti potranno richiedere il servizio direttamente a LG e il processo potrà svolgersi con le medesime modalità già viste;