



# LA CARTA DEI SERVIZI

Servizio di gestione dei rifiuti



## 1 – PREMESSA

Caro Cittadino,

la “Carta dei Servizi” è il documento nel quale il Consorzio Padova Sud, quale pubblica amministrazione, dichiara gli impegni che si assume nei confronti della propria utenza garantendo così una maggior tutela per i fruitori del servizio.

Il Consorzio vuole essere un punto di riferimento per gli abitanti dei territori serviti, pertanto la Sua sfida è quella di migliorare sempre più le prestazioni offerte e per questo è attenta alle loro richieste e alle segnalazioni da loro fatte.

L’ascolto ed il dialogo costante e diretto con i cittadini, con le Amministrazioni Pubbliche e con le Associazioni dei Consumatori rappresenta un vero e proprio impegno contrattuale dell’Ente poiché per il miglioramento della qualità dei servizi è necessaria una partecipazione attiva e consapevole di tutte le parti.

L’obiettivo primario è quello di fornire servizi sempre al passo con i tempi e con le nuove tecnologie, ponendo l’attenzione verso nuovi modelli sempre più efficienti ed efficaci per la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti.

Il Consorzio Padova Sud attraverso questo documento si impegna a garantire determinati standard nella fornitura dei servizi di igiene urbana e negli altri servizi prestati, il cui mancato rispetto darà luogo, su richiesta del cittadino che risulti essere stato penalizzato ad indennizzi anche attraverso la fornitura di servizi straordinari.

## 2 - NORME DI RIFERIMENTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente carta si applica nei confronti di tutti gli utenti ai quali il Consorzio Padova Sud fornisce i servizi di igiene ambientale ed è redatta in ottemperanza a:

- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “norme in materia ambientale” e successive modifiche e integrazioni;
- Legge Regionale 21 gennaio 2000, n. 3 e successive modifiche e integrazioni;
- Direttiva del Presidente del Consiglio del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- Legge 11 luglio 1995, n 273 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglior funzionamento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni” e successive modifiche e integrazioni;
- Legge del 21 dicembre 2007, n. 244, art 461;
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante la disciplina degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione delle informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

### 3 - LA STORIA DEL CONSORZIO PADOVA SUD

#### 1. La gestione consortile Padova Tre e Quattro

I Consorzi obbligatori per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani bacini Padova Tre e Quattro sono stati costituiti dai 58 Comuni oggi aderenti ai sensi dell'art. 25 della L. 42/1990, ora articolo 31 del D. Lgs. 267/2000, mediante la sottoscrizione di apposita Convenzione redatta ai sensi dell'art. 24 della L. 42/1990, ora articolo 30 del D. Lgs. 267/2000, sulla base di schemi unitari allegati al P.R.S.U. approvato dal Consiglio Regionale del Veneto con atto n. 785 del 28 ottobre 1988. Operano, seppur in regime di transitorietà, come Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale svolgendo le funzioni previste dall'art. 15 della L.R. 3/2000 ed in particolare:

- redigono annualmente il piano degli interventi in occasione dell'approvazione dei rispettivi bilanci e ne curano la realizzazione;
- hanno individuato i soggetti ai quali sono state affidate le gestioni operative dei servizi di raccolta, trasporto e trattamento dei rifiuti solidi urbani;
- hanno stipulato, in ossequio alle previsioni del piano provinciale per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani, le opportune convenzioni con i soggetti gestori degli impianti di smaltimento e termovalorizzazione della frazione secca residua;
- hanno determinato i criteri di applicazione delle tariffe per ogni singolo comune, provvedendo alla riscossione della stessa direttamente nel caso di TARSU o tramite il soggetto concessionario nel caso di TIA;
- hanno adottato tutti gli strumenti regolatori per la gestione dei rifiuti urbani e relativi prelievi;

- provvedono direttamente alle verifiche ed ai controlli di tutte le gestioni operative;
- verificano il mantenimento degli obiettivi di raccolta differenziata per tutti i Comuni proponendo continue migliorie ai servizi operativi e attività di supporto atte a garantire il miglioramento degli stessi;
- non svolgono direttamente attività di gestione operative relative alla raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti urbani.

Nel pieno rispetto della normativa nazionale, in particolare degli artt. 200, 201 e 202 del Testo Unico Ambientale di cui al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., i Consorzi:

- hanno superato la frammentazione delle gestioni mediante atti individuali e volontari dei singoli Comuni e costituito una unica gestione integrata dei servizi di igiene urbana con adeguate dimensioni gestionali che coinvolge più della metà del territorio provinciale;
- possono garantire per i prossimi 13 anni la totale autosufficienza impiantistica per i propri rifiuti, compresa la presenza di un impianto di trattamento a tecnologia complessa ed una discarica di servizio gestite da una società pubblica di proprietà di uno dei Comuni soci (Este);
- hanno aggiudicato il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani mediante gara ad evidenza pubblica nel pieno rispetto dei principi europei della concorrenza sulla gestione dei servizi pubblici locali (art. 113 e seg. Del D.Lgs. 267/2000) mediante il procedimento disciplinato dall'art. 30 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i.;
- garantiscono l'equilibrio economico della gestione.

## 2. Il superamento della forma precedente –Il Consorzio Padova Sud

In data 27/12/2011 le Assemblee dei Consorzi obbligatori per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani Bacini Padova Tre e Quattro hanno deliberato, nelle more di una diversa organizzazione territoriale della gestione dei rifiuti solidi urbani ed assimilati ed altri servizi minori determinata dalla Regione Veneto, la costituzione di un Consorzio denominato "Consorzio Padova Sud".

Tale Consorzio è costituito direttamente dalle Assemblee dei due Consorzi obbligatori ai sensi dell'art. 31 del D.Lgs. 267/2000 quale "Consorzio di secondo grado", non permettendo la norma di sciogliere anticipatamente i Consorzi obbligatori costituiti sulla base delle previsioni normative Regionali. La scelta delle assemblee è stata inoltre determinata:

- dalla necessità di attuare una propria proposta di organizzazione strutturata stante gli affidamenti dati ai due consorzi da parte dei Comuni per la gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani, affidamenti che hanno determinato negli anni la nascita della "gestione unificata dei bacini Padova Tre e Quattro", sotto forma di atto convenzionale tra Enti ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 267/2000;
- dalle mutevoli disposizioni normative che hanno più volte posticipato la nascita dell'AATO unica provinciale o altro Organismo di coordinamento territoriale;
- dalla volontà di salvaguardare il controllo della gestione operativa sui rifiuti e dei relativi prelievi dal possibile commissariamento degli attuali consorzi obbligatori che, va ricordato, oltre alle funzioni proprie di AATO affidate dalla legge regionale 3/2000 seppur in via transitoria, hanno garantito l'attivazione

dei percorsi di affidamento con gara previsti dagli articoli. 202 e 203 del 152/2006 conclusi con l'affidamento a seguito di evidenza pubblica ai sensi della art. 30 del D.Lgs. 163/2006, della concessione di gestione dei servizi di igiene urbana di tutti i Comuni facenti parte dei consorzi obbligatori bacino tre e quattro in data 7/04/2012;

- dalla volontà di salvaguardare i percorsi tecnico amministrativi sino ad oggi attuati e che hanno garantito elevatissimi livelli nella prestazione dei servizi ai prezzi tra i più bassi della Regione Veneto.

In ottemperanza a quanto stabilito dalle delibere assembleari, in data 28 febbraio 2013, con Atto redatto dal Notaio Ponzi di Monselice i due Commissari Liquidatori dei Bacini Padova 3 e Padova 4 Simone Borile e Stefano Chinaglia, nominati ai sensi della D.G.R.V. n. 2985 del 28/12/2012 in ottemperanza a quanto stabilito dalla L.R. n. 52 del 31/12/2012, hanno costituito il Consorzio di II° Grado denominato Consorzio Padova Sud.

## 4 – I PRINCIPI FONDAMENTALI

### 1. Eguaglianza e Imparzialità

Il Consorzio Padova Sud eroga i propri Servizi ispirandosi ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti, di imparzialità e di giustizia nell'applicazione delle norme. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione in base al sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. E' garantita parità di trattamento del servizio prestato a tutti gli utenti anche in aree geografiche di utenza che non siano agevolmente raggiungibili o isolate, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. L'Ente si impegna ad adottare modalità di prestazione del servizio adeguate alle esigenze dei diversamente abili o appartenenti a fasce sociali più deboli, cercando in ogni modo di consentire loro di accedere ai servizi al meglio, secondo le loro particolari esigenze.

### 2. Continuità

Il Consorzio Padova Sud garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di disservizi indipendenti dalla volontà del Consorzio, l'Ente si impegna ad adoperarsi per arrecare agli utenti il minor disagio possibile, tentando di risolvere il problema al meglio e adottando tutti i provvedimenti che risultassero essere necessari a risolvere in tempi celeri la problematica.

### 3. Partecipazione e trasparenza

Per garantire la partecipazione e la collaborazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico e per tutelare il diritto alla sua corretta erogazione, il Consorzio Padova Sud ha istituito sportelli utenti sia presso la propria sede, che dislocati nel territorio, oltre che presso le sedi della maggior parte dei comuni serviti.

Inoltre quando se ne presenta l'esigenza, per tenere sempre informati i cittadini su nuove modalità di raccolta, sui risvolti pratici nell'applicazione delle nuove normative, sui diversi servizi resi dall'azienda, etc., organizza incontri pubblici e/o provvede a diffondere materiale informativo. Il Consorzio Padova Sud inoltre ha un impegno costante a mantenere aggiornato il sito internet aziendale, [www.padovasud.it](http://www.padovasud.it), su tutte le più importanti novità in materia ambientale che possono interessare gli utenti.

L'Utente può produrre, presso gli sportelli, per via informatica/telefonica o tramite posta, memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, presentare reclami, avanzare proposte per il miglioramento del servizio. Tutto questo materiale viene valutato da personale competente e comunque utilizzato per favorire l'effettuazione di un servizio all'altezza delle aspettative e dei desideri dei cittadini.

Il Consorzio Padova Sud si impegna a risolvere tempestivamente i disservizi segnalati e comunque a dare riscontro alle segnalazioni e proposte entro 30 giorni dal loro ricevimento.

Ogni Utente può esercitare il proprio diritto d'accesso alle informazioni in possesso del Consorzio Padova Sud secondo quanto disciplinato dalla legge 07 agosto 1990 n. 241 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima legge.

#### **4. Efficienza, efficacia e tutela dell'ambiente**

Per un costante miglioramento della propria attività e per erogare un servizio al cittadino sempre migliore, il Consorzio Padova Sud svolge la propria attività in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. Ogni progetto aziendale verrà valutato sotto il profilo economico ed ecologico, verranno inseriti nei documenti di pianificazione parametri che consentano la misurabilità economico-ambientale. Il Consorzio Padova Sud ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute pubblica e pertanto nello svolgimento del servizio garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio assumendo comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

#### **5. Cortesia e chiarezza**

Ogni dipendente e collaboratore del Consorzio Padova Sud è tenuto ad avere con gli utenti un rapporto basato sulla professionalità e sulla cortesia al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, fornendo indicazioni chiare in merito ai

servizi erogati dal Consorzio, utilizzando un linguaggio ed un comportamento adeguato allo scopo.

Il Consorzio Padova Sud al fine di favorire l'integrazione con i diversi soggetti immigrati e le diverse culture presenti sul nostro territorio, così da garantire anche a loro la piena comprensione dei diversi strumenti messi a disposizione dall'azienda, ha predisposto la traduzione in molteplici lingue delle istruzioni su come praticare correttamente la raccolta differenziata e sulle modalità di svolgimento del servizio.

Il Consorzio Padova Sud inoltre organizza periodicamente incontri di formazione e/o di aggiornamento rivolti agli operatori e ai dipendenti in modo da fornire loro gli strumenti che permettono di facilitare il rapporto con gli utenti, anche grazie ad un linguaggio semplice, contribuendo così a migliorare la qualità del servizio.

#### **6. Economicità del servizio (Tariffa)**

Il Consorzio Padova Sud si impegna a ricercare e proporre strumenti per garantire, in tutti i Comuni serviti, uniformità di servizi e di tariffa, con processi che, garantendo economie di scala, consentano di erogare il miglior servizio al minor costo.

## **7. Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti/clienti avviene nel rispetto di tutte le normative sulla privacy, in particolare di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

## **5 - I SERVIZI EROGATI IN AMBITO D'IGIENE URBANA**

In ambito d'igiene urbana il Consorzio Padova Sud offre direttamente ai cittadini:

### **1) la gestione e la riscossione del tributo per la copertura del servizio di igiene urbana e dei servizi indivisibili comunale;**

Per il tramite del concessionario, Padova T.r.e. Srl svolge molte altre attività, in particolare nell'ambito dei servizi ambientali effettua:

### **2) la raccolta ed il trasporto RSU e RSA:**

- a) con servizio "porta a porta";
- b) con servizio "SIRV" (servizio integrato rilevazione svuotamenti)

- c) presso gli eco-centri;
- d) tramite contenitori stradali;
- e) di qualunque natura e provenienza abbandonati sulle strade o aree pubbliche o ad uso pubblico;
- f) derivanti dallo spazzamento e lavaggio delle strade o aree pubbliche;

### **3) la raccolta a domicilio, su chiamata, rifiuti ingombranti, RAEE e rifiuti urbani pericolosi;**

### **4) la gestione e la riscossione della tariffa per i servizi offerti;**

Descrizione dei singoli servizi

### **1) la gestione e la riscossione del tributo per la copertura del servizio di igiene urbana e dei servizi indivisibili comunale**

Il Consorzio Padova Sud effettua la gestione amministrativa (legata ai rifiuti) ed in particolare, a titolo esemplificativo:

- la proposta del piano finanziario del servizio integrato;
- la proposta di revisione dei regolamenti comunali;
- la validazione statistica dei coefficienti di produzione presunta;
- la determinazione dei coefficienti annui TARES/TARI;
- la bollettazione;

- la gestione dell'incasso e del contenzioso;
- attività di sollecitazione e riscossione coattiva del credito;
- ricerca, richiesta e rendicontazione di finanziamenti;
- lo sportello utenti per il servizio amministrativo;
- la verifica trimestrale del piano finanziario;
- la correzione degli eventuali squilibri di gestione;
- le pratiche per l'iscrizione ai consorzi di filiera.

## **2) Raccolta e trasporto RSU - RSA**

### **a) con servizio porta a porta**

Nei comuni ove prevista la raccolta porta a porta dei rifiuti, la stessa viene effettuata secondo quanto previsto dai diversi capitolati di gara.

Le cadenze ottimali per la raccolta di ogni frazione di rifiuto vengono previste, dall'ente locale, in base alle proprie esigenze territoriali.

Di norma le frazioni raccolte sono:

- *umido organico;*
- *verde vegetale;*
- *legno e ramaglie;*
- *plastica;*
- *lattine;*
- *carta*
- *cartone;*
- *vetro;*
- *secco residuo non recuperabile;*

In alcuni casi il progetto di servizio può prevedere la raccolta contestuale di una o più frazioni, in funzione della gestione post raccolta del rifiuto e delle diverse indicazioni territoriali. Per verificare le diverse modalità di raccolta nei singoli Comuni nonché la frequenza dei passaggi si può consultare il calendario per la raccolta differenziata distribuito annualmente a tutti i cittadini o visitare il sito internet [www.padovasud.it](http://www.padovasud.it). Il calendario di raccolta è predisposto annualmente dall'Ente locale e rappresenta l'impegno dell'Ente/Società verso l'utenza.

Dove è attivo il servizio di rilevazione elettronica degli svuotamenti (SIRV) la raccolta avviene, per le frazioni umido organico, verde vegetale e secco non recuperabile, solo se al bidone è applicato il TAG (tessera) fornita in dotazione.

Compostaggio domestico: nella maggioranza dei comuni gestiti è prevista la possibilità per l'utente di non conferire le frazioni umido e/o verde, trasformandole per il tramite di una compostiera, oppure attraverso l'effettuazione di una concimaia o di un cumulo, in compost, con la possibilità di ottenere una decurtazione di quanto dovuto in base al prelievo applicato, se ciò previsto dal regolamento comunale. E' possibile effettuare tale attività solo se si rispettano le regole della corretta pratica del compostaggio domestico e senza recare danno o molestie ai vicini.

### **- rifiuti su chiamata**

Pravia prenotazione è possibile chiedere il ritiro presso il proprio domicilio dei rifiuti, tra cui:

- Beni durevoli;
- Rottami ferrosi;
- Sanitari;
- Piccole e grandi apparecchiature elettroniche;
- Lampade fluorescenti;
- Materassi;
- Olii alimentari esauriti;
- Toner esauriti;
- Batterie al piombo ed accumulatori per autotrazione;
- Contenitori in plastica e metallo con residui essiccati di vernici e pitture ad acqua,
- Pneumatici usati - conferimento massimo di 4 per anno solare;
- Bombole in metallo per gas di uso domestico esaurite fino a 25 Kg di contenuto;
- Pannoloni;

Per la lista completa dei rifiuti che vengono ritirati, l'utente deve far riferimento all'elenco indicato nel retro del calendario (ove è anche riportato se l'utente è tenuto o meno a pagare un contributo, che verrà eventualmente addebitato nelle bolletta dei rifiuti, sui costi per il ritiro a domicilio e per la preselezione per tipologia di rifiuti che esulano dagli ordinari servizi di raccolta ingombranti).

Viene inoltre fornito il cosiddetto "**servizio sgomberi**" che mira a coprire una lacuna presente nei servizi tradizionali e che intende fornire ai cittadini una forma di smaltimento gestita e controllata dal Servizio Pubblico, prevedendo la raccolta di mobilio, ferro e arredamento in generale, attraverso il prelievo del materiale direttamente all'interno dell'abitazione o comunque della proprietà privata dell'utente.

### **- rifiuti in convenzione**

Vi sono imprese industriali, artigiane e commerciali che producono elevate quantità di imballaggi (in plastica, cartone, legno) e rifiuti residui indifferenziati, che eccedono per quantità dagli abituali standard di gestione dei flussi dei rifiuti urbani; in particolare si tratta di rifiuti "assimilabili" ma non assimilati per quantità.

Tuttavia, stipulando un apposita convenzione, le ditte interessate possono conferire i rifiuti speciali assimilabili per tipologia e non assimilati per quantità al soggetto che gestisce il servizio di pubblica raccolta dei rifiuti urbani.

Per le ditte che aderiscono alla convenzione viene istituito un servizio di raccolta "dedicato", dimensionato in base ai reali quantitativi di rifiuti prodotti ed in funzione alle possibilità di deposito temporaneo presso il produttore.

## **b) Con servizio "SIRV" (servizio integrato di rilevazione svuotamenti)**

In alcuni comuni, il cui elenco aggiornato è consultabile nel sito [www.pdtre/tag](http://www.pdtre/tag), è stata introdotta una nuova modalità di raccolta "porta a porta" dei rifiuti, che permette di conteggiare alle utenze il numero degli svuotamenti dei contenitori per la raccolta differenziata da loro effettuati.

In realtà per l'utente non cambiano le normali abitudini di conferimento dei rifiuti, che continuano ad essere effettuate come di consueto.

La Padova Tre ha infatti sviluppato un sistema attivo di misurazione degli svuotamenti che sfrutta delle tecnologie efficaci e facilmente riproducibili per ottenere, ad un costo estremamente contenuto un alto livello di sicurezza nel calcolo degli svuotamenti, senza far variare le abitudini dei cittadini.

### ***- come funziona?***

Il sistema SIRV adottato dalla Società concessionaria prevede che ogni utenza venga dotata di tessere elettroniche (tag), applicate poi con semplici fascette, spaghi ecc. ai bidoni per la raccolta differenziata. Questi dispositivi permettono il conteggio dello svuotamento del bidone ogni volta che viene prelevato il rifiuto da parte dell'operatore ecologico. La rilevazione dello svuotamento è del tutto automatica grazie ad un ricevitore passivo, appositamente studiato, in dotazione agli addetti alla raccolta, che consente la lettura del tag nel momento in cui gli stessi si

avvicinano al bidone per svuotarlo. La rilevazione del dispositivo (tag) infatti avviene ad una distanza di 0,5/1 metri fino al massimo, in caso di condizioni ottimali, di 1,5 metri dal bidone.

L'operatore in caso di anomalie o di situazioni particolari è tenuto segnalare a Padova TRE tali eventi permettendo così un rapido intervento da parte dei tecnici incaricati e risolvere la problematica eventualmente creatasi. Tuttavia, considerata l'automaticità della rilevazione si raccomanda all'utente, al fine di evitare il conteggio di svuotamenti non voluti, di esporre il bidone con il tag attaccato, solo quando effettivamente intende che sia prelevato il rifiuto. Inoltre si consiglia vivamente di posizionare il contenitore con il tag ad una distanza di almeno 2/2,5 metri dal luogo in cui normalmente l'addetto alla raccolta transita per effettuare le operazioni di raccolta, evitando così qualsiasi possibile rilevazione del dispositivo non voluta dall'utente. Nell'ipotesi in cui venga accertato il malfunzionamento del dispositivo elettronico, di rottura, o smarrimento, Padova TRE, anche su richiesta dell'utente provvede alla sostituzione gratuita del tag e ad addebitare a quest'ultimo esclusivamente i minimi fatturabili relativi alla frazione interessata e alla categoria di appartenenza, qualora non sia possibile constatare che l'utente abbia effettuato un numero maggiore di svuotamenti rispetto ai minimi anzidetti. In questo ultimo caso invece verranno conteggiati gli svuotamenti effettivi.

Con questa modalità di raccolta non variano le abitudini degli utenti, ma semplicemente se desiderano smaltire il rifiuto devono esporre lo stesso all'interno del bidone con attaccata la tessera elettronica, poiché gli

operatori addetti alla raccolta non sono autorizzati allo svuotamento di contenitori privi del dispositivo.

Attualmente il servizio è attivo nella maggior parte de comuni consorziati del Bacino Padova Sud, per le frazioni secco non riciclabile, umido organico e verde vegetale, cioè i rifiuti che vengono considerati contrattualmente onerosi.

### **c) presso gli eco-centri**

Gli eco-centri sono punti di conferimento dei rifiuti differenziati, appositamente dotati di specifici contenitori adatti alla raccolta. Durante gli orari di apertura, che sono riportati in modo specifico nei calendari per la raccolta differenziata, è sempre presente un operatore che assiste i cittadini nel conferimento dei rifiuti.

L'elenco degli eco-centri e dei rifiuti conferibili negli stessi è consultabile nel calendario per la raccolta differenziata, oppure chiamando il numero verde, sul sito internet [www.pdtre.it](http://www.pdtre.it) o verificando quanto riportato nei cartelloni informativi affissi c/o ogni eco-centro.

### **d) tramite contenitori stradali**

Per garantire un facile smaltimento sia dei R.U.P. - rifiuti urbani pericolosi - come pile esaurite, farmaci scaduti, bombolette e contenitori etichettati "T" e/o "F", nella maggior parte dei Comuni serviti sono presenti appositi contenitori in aree pubbliche.

Inoltre in collaborazione con la Caritas Diocesana nella maggior parte dei comuni serviti è attivata la raccolta degli indumenti usati per il tramite di appositi contenitori dislocati nei territori comunali.

La società Padova Tre in alcuni comuni gestiti effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani per il tramite di cassonetti stradali che in alcuni casi permettono il conferimento da parte dei cittadini con apposito dispositivo elettronico. La volumetria ed il numero dei cassonetti è proporzionale alla popolazione servita e la loro collocazione è definita nel rispetto dei regolamenti comunali e dei contratti stipulati.

### **d) raccolta di rifiuti abbandonati e da spazzamento**

La Società concessionaria si occupa anche della raccolta e dello smaltimento dei cosiddetti "rifiuti esterni", costituiti da rifiuti provenienti dalle operazioni di spazzamento delle strade e dai rifiuti di qualsiasi natura e provenienza giacenti sulle strade ed aree pubbliche o ad uso pubblico.

Le aree interessate dallo spazzamento e le tempistiche sono indicate in modo dettagliato nei vari capitolati di gara e nei disciplinari tecnici. E' inoltre prevista la possibilità di realizzare servizi complementari ed aggiuntivi in caso di richiesta da parte dei Comuni in occasioni di manifestazioni, feste e spettacoli al fine di garantire sempre il decoro delle strade e piazze comunali.

Padova Tre provvede alla pulizia e lavaggio del suolo mediante spazzamento manuale, misto o meccanizzato a seconda delle caratteristiche del territorio.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al gestore Padova Tre, quali:

- veicoli in sosta;
- lavori stradali;
- condizioni metereologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

### **3) Raccolta a domicilio dei rifiuti su chiamata**

Padova Tre offre la possibilità ai cittadini fruitori del servizio di igiene urbana di prenotare telefonicamente, oppure dal sito web aziendale, o dove attivi, presso gli sportelli territoriali, la raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti, RAEE e dei rifiuti urbani pericolosi prodotti dalle utenze domestiche. Questo servizio è aggiuntivo, qualora l'utente abbia anche la possibilità di conferire tali tipologie di rifiuto presso gli eco-centri.

Agli utenti può essere richiesto un contributo per il ritiro e la preselezione, i cui costi, se previsti sono indicati nel calendario per la

raccolta differenziata e vengono sempre comunicati al momento della prenotazione.

Nei comuni gestiti della provincia di Padova l'utente può richiedere la prenotazione di massimo tre metri cubi a chiamata ed un massimo di nove metri cubi annui.

### **4) Gestione amministrativa e riscossione della tassa/tariffa rifiuti**

#### **Premessa**

La Società Padova TRE, effettua per i comuni serviti della provincia di Padova, la gestione amministrativa ed in particolare, a titolo esemplificativo:

- la proposta del piano finanziario del servizio integrato;
- la proposta di revisione dei regolamenti comunali;
- la validazione statistica dei coefficienti di produzione presunta;
- la determinazione dei coefficienti annui di TIA/TARSU ora TARES;
- la fatturazione;
- la gestione dell'incasso e del contenzioso;
- attività di sollecitazione e riscossione coattiva del credito;
- ricerca, richiesta e rendicontazione di finanziamenti;
- lo sportello utenti per il servizio amministrativo;
- la verifica trimestrale del piano finanziario;

- la correzione degli eventuali squilibri di gestione;
- le pratiche per l'iscrizione ai consorzi di filiera.

In adempimento di quanto previsto dai regolamenti comunali, o delle scelte deliberate dalle singole amministrazioni comunali, l'Azienda offre alle utenze domestiche e non domestiche la possibilità di sottoscrivere contratti per servizi a svuotamento con il conseguente pagamento della tariffa rifiuti in base alle effettive quantità di rifiuto smaltito.

### **Contratto a svuotamento (SIRV)**

L'adozione del sistema a svuotamento prevede l'attribuzione di un costo relativamente ad ogni tipologia di frazione raccolta, in funzione della tipologia di rifiuto e della capacità del contenitore utilizzato per il conferimento. Le tariffe in provincia di Padova ove la società è concessionario sono uguali per tutti i Comuni gestiti e che hanno aderito a tale sistema.

La fattura inviata all'utente renderà in maniera puntuale il numero di svuotamenti effettuati per ogni frazione onerosa per cui il servizio risulta attivo e l'eventuale effettuazione di servizi a richiesta come la raccolta ingombranti o la fornitura di contenitori e/o sacchi. A tali voci andrà aggiunta la quota base, cioè la quota di costi Base (fissi ex DPR 158/99) a carico di ogni singola utenza. Su tale voce verrà effettuata la compensazione necessaria a riequilibrare i vari piani finanziari in funzione dei diversi servizi svolti in ogni singolo Comune.

Al fine di garantire da un lato la copertura del servizio, dall'altro per scoraggiare eventuali comportamenti scorretti da parte dell'utente, è stato introdotto il numero minimo di servizi garantiti. Si tratta di un parametro opportunamente calibrato per ogni frazione al variare delle categorie; per le utenze domestiche è legato al numero di componenti il nucleo familiare, per le utenze non domestiche alla tipologia di attività svolta.

Per quanto riguarda il rifiuto secco, ai sensi dell'art. 198 c.1 D.Lgs. 152/2006, il Comune non può esimersi dalla raccolta di tale frazione, per cui l'individuazione del numero minimo di servizi garantiti fa diventare non conveniente l'abbandono del rifiuto, garantendo comunque una corretta modulazione delle tariffe che tiene conto ad esempio di mancati conferimenti occasionali.

Per il rifiuto umido, il numero minimo di servizi garantiti permette di conferire di norma almeno una volta alla settimana, mentre per produzioni inferiori è preferibile procedere con la disattivazione del servizio per tale frazione.

Infine, il numero minimo di servizi garantiti relativo alla frazione verde deve giustificare gli elevati costi iniziali di fornitura dei contenitori da 240 lt. Anche in questo caso, per produzioni inferiori è preferibile procedere con la disattivazione del servizio per tale frazione.

### **Contratto prepagato**

Tale tipologia di contratto è offerta esclusivamente alle utenze non domestiche, le quali su loro richiesta, potranno sottoscrivere con la

Società Padova TRE uno specifico contratto, che prevede il pagamento della tariffa rifiuti sulla base di un numero annuale predeterminato di prestazioni e di un quantitativo settimanale massimo di conferimento di rifiuti per ogni singola frazione. Ovviamente alla voce relativa alla quota di produzione determinata sulla scorta del contratto, dovrà sempre andare ad aggiungersi la quota base, prevista dal DPR 158/99, nonché le altre eventuali addizionali previste per legge.

### **Contratto condominiale**

L'introduzione del sistema SIRV permette di attivare una nuova modalità di servizio rivolta in maniera specifica ai condomini.

Si tratta di un servizio attivabile su richiesta, con configurazione flessibile. Ad esempio sarà possibile attivare il servizio condominiale solo per la frazione verde vegetale, oppure è possibile attivare il servizio condominiale per le frazioni umido e/o secco senza necessità di adesione da parte di tutti i condomini. Per la parte relativa agli svuotamenti e per la quale si è sottoscritto il contratto condominiale, non verranno più inviate tante fatture quante sono le unità abitative che compongono il condominio, ma un'unica fattura intestata al condominio stesso, calcolata in base ai servizi attivati a livello condominiale. Per ogni frazione per cui viene effettuato il servizio condominiale, il condominio utilizzerà uno o più contenitori di adeguata capacità, con il/i relativo/i tag. Anche per tale tipologia contrattuale viene individuato un numero minimo di servizi garantiti.

Le singole utenze domestiche che hanno aderito al contratto condominiale, con conseguente fatturazione unica per la quota di produzione al nuovo soggetto, per le frazioni di rifiuto che confluiscono nel contratto collettivo, verrà disattivato il servizio individuale e resa obbligatoria la restituzione delle dotazioni (bidoni e tag) inizialmente consegnati. La quota base resta a carico di ogni singola utenza.

L'attivazione di questa tipologia contrattuale può essere effettuata solo dalle utenze domestiche.

### **Contratto multiutenza condominiale**

Per favorire la gestione del conferimento dei rifiuti da parte di coloro che si trovano in condomini con almeno quattro unità abitative, nei Comuni dove è attivo il sistema SIRV, è stata prevista la possibilità di concludere un contratto cosiddetto "multiutenza condominiale".

Ogni singola utenza domestica potrà conferire nel contenitore condominiale il proprio rifiuto, continuando a ricevere la fattura singolarmente secondo un meccanismo previsto dai singoli Comuni nel proprio regolamento o piano finanziario.

Il numero minimo degli svuotamenti per le multiutenze condominiali è applicato ad ogni singola utenza.

Alle singole utenze, per le frazioni di rifiuto che confluiscono nel contratto "multiutenza condominiale", verrà disattivato il servizio individuale e resa obbligatoria la restituzione dei bidoni singoli e dei tag inizialmente consegnati.

L'attivazione di questa tipologia contrattuale può essere effettuata solo dalle utenze domestiche.

## 7 - RAPPORTO CON GLI UTENTI – QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Premessa

Il Consorzio Padova Sud si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato.

Le tempistiche indicate sono espresse in giorni lavorativi (sabato e domenica esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune e fanno riferimento alla data di ricevimento/spedizione apposte dall'Ufficio protocollo del Consorzio. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

### Accessibilità al servizio

Per il Consorzio Padova Sud mantenere un costante rapporto con gli utenti è più che importante, è fondamentale: la conoscenza sistematica delle opinioni degli utenti, infatti, fornisce elementi di riflessione e di confronto utili a migliorare costantemente la gestione interna delle attività e l'organizzazione della struttura.

Per questo il Consorzio Padova Sud ha come prioritaria l'esigenza di garantire agli utenti di raggiungere agevolmente il personale dell'Ente per chiedere informazioni, trasmettere comunicazioni, suggerimenti e reclami.

Oltre ai recapiti telefonici "fissi" degli uffici del Consorzio, sono stati istituiti il **Numero Verde gratuito 800.238.389**, dedicato prevalentemente agli utenti della Tariffa/Tassa rifiuti.

L'utente di uno dei comuni serviti della provincia di Padova, può facilmente mettersi in contatto con il Consorzio:

- recandosi presso i nostri **uffici di Este**, di Via Rovigo, 69, dove ha sede l'azienda;
- rivolgendosi agli **Sportelli Utenti territoriali**, il cui elenco è consultabile sul sito [www.pdtre.it](http://www.pdtre.it);

Dopo aver effettuato verifiche circa il numero di accessi, valutato un corretto rapporto tra servizio erogato ed economicità dello stesso, sono state definite le cadenze delle aperture di questi sportelli che possono essere giornaliere, quindicinali, mensili o solo "in fase di fatturazione".

In calce ad ogni bolletta inviata come posta massiva, vengono indicati gli orari di apertura degli sportelli più vicini territorialmente al Comune dell'utenza; qualora un utente trovasse però più agevole presentarsi ad uno sportello istituito presso un altro comune, può richiederne gli orari di apertura telefonando al Numero Verde 800.239.389;

- tramite lo **Sportello Utenti Telefonico** è possibile svolgere le pratiche *on line*. Chiamando il Numero Verde Gratuito 800.239.389 l'utente può trasmettere segnalazioni e rettifiche dei dati relativi alla propria posizione. Chiamando il Numero Verde, al di fuori degli orari di Sportello telefonico, viene indicato un recapito telefonico da contattare per le emergenze;
  - tramite posta elettronica o fax (**Sportello Utenti Informatico**);
  - attraverso lo **Sportello Virtuale** presente nel sito internet [www.pdtre.it](http://www.pdtre.it), effettuata la registrazione si accede ad una area riservata nella quale si può visualizzare la propria situazione contabile ed effettuare molteplici pratiche, evitando così la necessità di recarsi presso i ns. uffici.
- Nel frontespizio delle bollette è stato riservato lo spazio di una decina di righe per divulgare le eventuali novità della tariffa (ad esempio in recepimento delle normative) e brevi comunicazioni di carattere istituzionale. Quando c'è l'esigenza di inoltrare agli utenti informazioni più complesse, alle bollette (spedite come posta massiva), vengono allegate lettere o informative del Comune e/o del Consorzio.
  - All'occorrenza il Consorzio Padova Sud potrà organizzare assemblee pubbliche, rivolte all'intera cittadinanza (per le utenze domestiche) o incontri aperti a gruppi di utenti (ad esempio alle categorie economiche) per illustrare nuovi provvedimenti o servizi erogati.

### Comunicazione – Informazione

Per comunicare in maniera capillare con gli utenti dei comuni serviti, il Consorzio Padova Sud utilizza diversi strumenti:

- per fornire agli utenti le informazioni necessarie per una corretta differenziazione dei rifiuti, annualmente distribuisce ad ogni famiglia dei comuni gestiti i Calendari annuali, veri e propri vademecum ove sono indicate modalità e giorni di raccolta di ogni frazione. Presso la sede del Consorzio e presso i comuni gestiti sono disponibili copie del calendario di raccolta per ogni nuovo utente e per chi avesse smarrito o deteriorato la propria copia.

### Puntualità negli appuntamenti programmati

Il Consorzio Padova Sud si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, sia che l'incontro avvenga presso gli uffici dell'Ente che presso il cliente. Gli incaricati del Consorzio si presentano, qualora l'appuntamento sia fissato fuori sede, nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'utente, il quale quest'ultimo assicura la propria disponibilità a ricevere i delegati per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia di puntualità massima concordata per gli appuntamenti è pari a 3 ore.

### Chiarezza e sistemi di fatturazione

Per garantire la chiara lettura delle bollette/fatture, il Consorzio Padova Sud ha studiato l'impostazione grafica di tale documento in modo che gli Utenti possano individuare in maniera immediata le varie voci che compongono la fattura ed in particolare quali siano le varie componenti di costo.

Il Consorzio emette le fatture/bollette secondo le cadenze concordate con le amministrazioni comunali e previste dai regolamenti comunali o direttamente dalle disposizioni legislative in materia.

Il pagamento dell'importo annuo dovuto per il prelievo sui rifiuti viene normalmente effettuato in più rate. L'Utente tuttavia può richiedere, telefonicamente, via fax, via mail o presso gli sportelli territoriali, che la corresponsione avvenga in un'unica soluzione.

### Invio degli inviti/avvisi

L'Utente, a semplice richiesta, ha la possibilità di richiedere l'invio delle proprie bollette/fatture in formato elettronico anziché in quello cartaceo o ritirare personalmente la fattura presso gli sportelli utenti o ancora presso la sede del Consorzio. Nel caso in cui siano previsti oneri espliciti per l'invio della bolletta/fattura modalità di invio diverse dalla spedizione postale sono gratuite. Le richieste vanno inoltrate all'indirizzo consorzio@padovasud.it o via fax al numero 0429/616990 o ancora via

posta ordinaria in via Rovigo 69 – 35042 Este (PD) o ancora tramite la registrazione al sito [www.pdtre.it](http://www.pdtre.it).

### Modalità di pagamento degli inviti/avvisi ed attività di sollecitazione dei crediti scaduti

Come indicato negli inviti/avvisi/fatture per il servizio di igiene urbana, salvo in ogni caso diversa previsione legislativa, agli utenti viene data la possibilità di effettuare il pagamento con una delle seguente modalità:

- tramite bollettino di conto corrente postale;
- tramite POS presso la sede di Este e gli sportelli territoriali abilitati;
- tramite domiciliazione bancaria o postale;
- tramite pagamento on-line previa registrazione sul sito [www.pdtre.it](http://www.pdtre.it).

Agli Utenti, al fine di evitare che possano divenire vittime di frodi, assieme alle modalità di pagamento si comunica sempre che "Nessun addetto è autorizzato alla riscossione a domicilio".

Il termine di scadenza per il pagamento della bolletta non può essere inferiore a 15 giorni calendariali rispetto alla data di emissione.

L'Utente deve provvedere al pagamento nei termini indicati nelle bollette o nelle diverse tempistiche concordate con l'Ente.

In caso di mancato adempimento nei termini sopra indicati, il Consorzio invia trascorsi dalla scadenza:

- 7 giorni, sollecito bonario, mediante posta ordinaria;
- successivamente avviso di pagamento mediante raccomandata A/R

Se il Contribuente risulta ancora inadempiente alla scadenza del termine concesso con la notifica dell'avviso, il Consorzio procede all'attivazione della procedura per la riscossione coattiva del credito tramite il concessionario Abaco Spa oppure per vie legali.

All'Utente saranno applicati i costi di sollecitazione, pari alle spese postali per l'invio delle comunicazioni, oltre che gli ulteriori ed eventuali oneri previsti dai piani finanziari approvati dai singoli Comuni o se previste contrattualmente, o dai singoli Regolamenti Comunali, o dalla normativa vigente, saranno addebitate sanzioni ed interessi.

Su richiesta scritta dell'Utente è ammessa la rateizzazione dell'intero debito per importi superiori a € 250, fino ad un massimo di 8 rate mensili. La richiesta da parte del contribuente, deve essere formulata a pena di decadenza entro i termini di pagamento previsti negli inviti/avvisi/fatture. In caso contrario il Consorzio Padova Sud non sarà tenuta a concordare alcun piano di rientro del debito.

### **Rimborsi e rettifiche di bollettazione**

In caso di errore nella fatturazione unicamente imputabile al Consorzio Padova Sud, l'Ente corregge d'ufficio lo stesso, provvedendo a rettificare la bolletta.

Il Consorzio effettua i rimborsi secondo le tempistiche previste dalla normativa vigente o indicate nel contratto stipulato con l'Utente. Il Consorzio Padova Sud si impegna a rimborsare l'Utente, entro un

termine massimo di 180 gg. dall'istanza scritta presentata dallo stesso. Il rimborso avviene normalmente con accredito nelle fatture/inviti successivi.

Le istanze di rimborso non danno comunque diritto all'utente di differire o sospendere i pagamenti.

### **I modelli di denuncia (TARES-TARI)**

Ogni comunicazione di attivazione o cessazione dell'occupazione di un immobile così come di ogni variazione o rettifica dei componenti di calcolo della tariffa devono essere trasmessi (dal titolare del contratto o da un suo delegato munito di delega scritta) sotto forma di dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà, tramite appositi modelli di denuncia.

I modelli sono disponibili presso la sede dell'Ente o gli sportelli territoriali; l'Utente che lo desiderasse può richiederne copia via fax o scaricarli dal sito [www.pdtre.it](http://www.pdtre.it). Il sito offre anche, previa registrazione, la possibilità di effettuare alcune comunicazioni direttamente on-line.

Qualora l'Utente incontrasse difficoltà può farsi guidare nella compilazione dei modelli rivolgendosi agli sportelli e farsi fornire dagli operatori tutte le informazioni del caso.

I modelli compilati possono essere restituiti, allegando il documento del dichiarante, tramite fax o posta elettronica oppure consegnati presso la sede dell'Ente o presso gli Sportelli Utenti territoriali.

Inoltre è stata implementata un'area riservata del sito dedicata allo Sportello Virtuale, che permette al contribuente di presentare alcune

tipologie di istanze, denunce, richieste di rettifiche direttamente on-line. Per i dettagli si rinvia a quanto indicato nel sito stesso.

### Disservizi per mancata raccolta rifiuti

Qualora presso un abitazione o un'azienda non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti, l'utente può segnalare il disservizio al numero verde dell'Ente, il quale provvede prontamente ad informare la ditta che effettua la raccolta.

Di norma i recuperi avranno luogo al turno di raccolta successivo per uguale tipologia di rifiuto, salvo casi particolari per i quali potrà essere garantita la raccolta anche con frazioni compatibili. Fino al giorno di raccolta segnalato dallo sportello utenti per il recupero, i rifiuti devono essere ritirati dalla pubblica via. La tempestiva segnalazione da parte dell'Utente contribuisce comunque a migliorare il servizio.

## **8 – TUTELA DELL'UTENZA**

### La gestione dei reclami

Oltre a rappresentare un diritto fondamentale, i reclami costituiscono un contributo dell'utente alla gestione del Consorzio, divenendo spunto per il miglioramento del servizio reso.

Le segnalazioni possono essere presentate telefonicamente, per iscritto (tramite fax, posta elettronica o posta) o direttamente agli operatori degli sportelli utenti.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella presente Carta dei Servizi, il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

Il Consorzio Padova Sud si impegna a fornire risposta entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo (fa fede la data del protocollo aziendale e per i contatti telefonici, la data di registrazione automatica del call center), fatto salvo che non si tratti di pratiche per i quali è necessario l'intervento di soggetti terzi per reperire tutte le informazioni utili al fine di fornire una risposta completa, corretta, utile ed adeguata. Il Consorzio può in ogni caso richiedere all'Utente di integrare il reclamo attraverso la presentazione di documenti, o fornire chiarimenti; solo dopo che il Contribuente ha adempiuto a tali oneri iniziano a decorrere i termini di 30 giorni cui l'Ente si impegna a fornire risposta all'Utente.

### Soddisfazione del cliente

Tramite l'analisi delle segnalazioni che pervengono dagli Utenti ed altri strumenti quali questionari il Consorzio Padova Sud monitora

costantemente il grado di soddisfazione del servizio erogato espressa dagli Utenti.

Inoltre il Consorzio Padova Sud si impegna ad effettuare adeguate iniziative di rilevazione del giudizio degli Utenti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in periodi precedenti, il Consorzio si impegna a predisporre progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

### Indennizzi

Qualora l'Ente non rispetti gli standard di qualità indicati nella presente carta, previa verifica del Consorzio Padova Sud corrisponde all'Utente un indennizzo. Quest'ultimo verrà corrisposto entro 90 giorni dal ricevimento della richiesta scritta da parte dell'Utente. Non è comunque dovuto quando l'inadempienza è dovuta ad eventi fortuiti, di forza maggiore e per causa imputabili all'Utente o a soggetti terzi.

E' dovuto un indennizzo:

- pari ad € 25,00 in caso di mancata risposta al reclamo nei termini indicati dalla presente Carta;
- pari ad € 25,00 in caso di mancato rispetto della fascia di puntualità negli appuntamenti.

### Validità carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione annuale.

Gli Utenti verranno portati a conoscenza di revisioni ed aggiornamenti tramite il sito istituzionale [www.padovasud.it](http://www.padovasud.it)