



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Approvata con deliberazione della Giunta Municipale _____

1. PRESENTAZIONE DEI GESTORI.....	3
2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	5
2.1. VALIDITÀ DELLA CARTA.....	5
2.2. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO.....	5
2.3. RIFERIMENTI NORMATIVI.....	6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
3.1. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	7
3.2. CONTINUITÀ.....	7
3.3. CORTESIA E ONESTÀ.....	7
3.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	7

3.5.	INFORMAZIONE.....	7
3.6.	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ.....	8
3.7.	QUALITÀ, SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA.....	8
3.8.	PRIVACY.....	8
3.9.	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	8
3.10.	DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	8
4.	IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEL COMUNE DI LATINA.....	9
4.1.	IL TERRITORIO SERVITO.....	9
4.2.	IL SISTEMA DI RACCOLTA.....	9
4.3.	RELAZIONI CON L'UTENZA.....	10
4.4.	I SERVIZI PORTA A PORTA.....	11
4.5.	I SERVIZI DI RACCOLTA STRADALE.....	16
4.6.	PULIZIA DEL TERRITORIO.....	16
4.7.	Servizio di Diserbo urbano	18
4.8.	SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI CIMITERIALI DA ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE. 19	
4.9.	IL SERVIZIO PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA.....	19
4.10.	I CONTENITORI PER LA RACCOLTA.....	21
4.11.	MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ' DEI CONFERIMENTI.....	21
4.12.	GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	21
5.	TUTELA DEL CLIENTE.....	23
5.1.	SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA.....	23
5.2.	TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ.....	23
5.3.	COMPORAMENTO DEL PERSONALE DI ABC LATINA.....	23
5.4.	ORGANI DI TUTELA, PRESENTAZIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI.....	23
6.	PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE.....	25
6.1.	INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI.....	25
6.2.	CANALI DI INFORMAZIONE UTILIZZATI.....	25
6.3.	RICHIESTE E PARTECIPAZIONE.....	25
6.4.	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	25
7.	COME CONTATTARE IL SERVIZIO.....	26
8.	GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTI CON L'UTENZA.....	27
9.	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE DEI RIFIUTI.....	33

1. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Il Comune di Latina eroga alle utenze i servizi di gestione dei rifiuti, attraverso i seguenti gestori:

- L'Azienda per i Beni Comuni di Latina (di seguito ABC Latina, ABC), quale gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dei servizi di spazzamento e del lavaggio strade;
- Il Servizio Entrate, quale gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.

Pertanto, al fine di facilitare l'utente le singole carte sono state integrate in un unico testo coordinato.

L'Azienda per i Beni Comuni di Latina, costituita il 2 ottobre 2017, è l'Azienda Speciale pubblica costituita dal Comune di Latina, come suo ente strumentale per la gestione dei servizi di igiene urbana nonché di altri servizi di pubblico interesse.

ABC Latina dal 1° gennaio 2018 è Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade nel Comune di Latina.

ABC Latina ha sede legale in Latina, presso la sede comunale in Piazza del Popolo 1. La sede operativa ed amministrativa è invece localizzata nel centro servizi di via dei Monti Lepini 44/46.

ABC LATINA gestisce i rifiuti attraverso un modello che ha come elementi fondamentali la raccolta porta a porta di tutte le principali frazioni di rifiuto ed il tributo puntuale, che prevede, in futuro, l'implementazione di un sistema che calcoli una parte dell'importo sulla base dell'effettiva produzione di rifiuto, secondo il principio comunitario "paga quanto produci". Il servizio di gestione dei rifiuti viene svolto su tutto il territorio del Comune di Latina in maniera omogenea, nelle diverse declinazioni territoriali previste dal Contratto di servizio stipulato con il Comune di Latina.

Gli obiettivi dell'Azienda consistono nel raggiungimento di una elevata percentuale di raccolta differenziata, comunque superiore al 65%, nella riduzione della quantità complessiva dei rifiuti prodotti, particolarmente per quanto riguarda la frazione non riciclabile, e nell'innalzamento della qualità del materiale riciclabile raccolto. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso una forte sensibilizzazione degli utenti nei confronti della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile.

ABC Latina è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al numero RM/020370 nelle seguenti categorie e classi: 1 o B, 2-bis, 4 C, 5 F.

ABC Latina è in possesso della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale ISO 14001:2015.

ABC LATINA aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal Decreto Legislativo 231/2001.

MISSION AZIENDALE

ABC Latina non ha finalità di lucro e persegue il pareggio di bilancio. Ispira il proprio operato a criteri di economicità, ecologia, efficienza e solidarietà sociale, in attuazione dei principi di trasparenza, informazione e partecipazione democratica, verso uno sviluppo sostenibile delle comunità umane, e tende alla promozione e all'attuazione del principio di eguaglianza sostanziale.

ABC LATINA vuole essere soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio, nell'interesse dei cittadini, operando ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse
- educazione ambientale nelle scuole
- informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale

Il Comune di Latina gestisce in economia i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, tali i servizi sono erogati attraverso il Servizio Entrate - Ufficio TARI, presso la sede di Piazza del Popolo n. 14.

Il Comune, in qualità di gestore della tariffa e rapporto con l'utenza, svolge i seguenti servizi:

- gestione delle richieste di attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazione inerenti alla Tassa sui Rifiuti (TARI);
- rettifica degli importi addebitati;
- gestione delle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- rapporti con l'utenza attraverso punti di contatto quali, sportelli fisici dedicati, sportello online e servizio telefonico, limitatamente agli aspetti inerenti alla gestione del tributo TARI.

2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente “Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani” rappresenta i livelli di qualità dei servizi erogati dai gestori nel territorio del Comune di Latina. Il presente documento è approvato in adempimento alla normativa vigente in materia di trasparenza ed informazione agli utenti dei servizi pubblici erogati sul territorio comunale.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra i singoli gestori e gli utenti, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo e certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo allo stesso tempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

Nella Carta sono descritte la struttura dei gestori e le attività svolte sul territorio servito; inoltre, vengono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che i gestori si impegnano a raggiungere.

Essa rappresenta per i gestori la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per gli utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra i gestori e gli utenti.

I gestori con il presente documento, si impegnano a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto ove diversamente specificato, e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell’utente. I gestori non garantiscono il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essi.

2.1 VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità dei Servizi erogati da ABC LATINA sul territorio Comunale ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra ABC LATINA ed il Comune, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

La presente “Carta della Qualità dei Servizi” ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o normativo ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune di Latina ed attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2.2 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Ai sensi della deliberazione ARERA 15/2022, il Comune di Latina in qualità di Ente Territoriale Competente, con deliberazione della Giunta Comunale n. 63/2022 del 31.03.2022, ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui dovranno adeguarsi i gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani secondo lo schema I “livello qualitativo minimo” di cui all’art. 3.1 del TQRIF approvato dall’ Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA) con la delibera 15/2022/R/RIF

2.3 RIFERIMENTI NORMATIVI

Con la redazione di questa Carta, i gestori intendono favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnandosi a rispettare le varie disposizioni normative in materia tra le quali:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e ss.mm.ii;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 461 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008);
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.02.2022;
- Deliberazione della Giunta Comunale n. 63/2022 del 31.03.2022, "Art.3 del TQRIF - Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani - All. A, alla Deliberazione 15/2022/r/rif, ARERA - Individuazione dello schema regolatorio per la gestione del servizio rifiuti della Città di Latina";
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione 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 entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 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 nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

I gestori si impegnano a svolgere i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione.

Garantisce l'uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

3.2 CONTINUITÀ

I servizi contemplati nella presente carta della qualità sono da considerarsi a tutti gli effetti "servizi pubblici", costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo causa di forza maggiore.

I gestori si impegnano, pertanto, ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare. In caso di astensione del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, limitando al massimo gli eventuali disagi arrecati.

3.3 CORTESIA E ONESTÀ

I gestori si impegnano a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti.

A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

3.4 EFFICACIA ED EFFICIENZA

I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

3.5 INFORMAZIONE

I gestori assicurano una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rendono note, tramite appositi avvisi, opuscoli, proprio sito internet ed i propri sportelli dislocati sul territorio, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispongono inoltre idonei strumenti di informazione, all'occorrenza anche tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche specifiche. Se del caso, i gestori mantengono i rapporti con gli organi di informazione e predispongono pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

3.6 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ

I gestori garantiscono agli utenti procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace.

3.7 QUALITÀ, SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA

Nell'espletamento delle proprie attività i gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione integrato per la Qualità, il quale sarà certificato ai sensi della norma ISO 9001, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) degli utenti, oltre alla Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, con un miglioramento continuo delle condizioni di lavoro per i suoi dipendenti.

3.8 PRIVACY

I dati acquisiti al fine della gestione del servizio sono trattati nel rispetto del Decreto Legislativo n. 196/2003, nonché del Decreto Legislativo n. 101 del 10/08/2018 ai sensi del Regolamento UE 2016/679.

3.9 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I gestori si impegnano a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato agli utenti, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale e con gli utenti.

Il Comune di Latina adotta degli standard, quali "livelli minimi di qualità" che i gestori garantiscono ai propri utenti.

Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Nel capitolo che segue sono indicati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

3.10 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è pubblicata sull'home page del Comune di Latina <https://www.comune.latina.it/> e sul sito di ABC Latina <https://www.abclatina.it/>

4. IL SERVIZIO PUBBLICO DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEL COMUNE DI LATINA

4.1 IL TERRITORIO SERVITO

ABC LATINA gestisce in maniera efficace, vantaggiosa ed ecosostenibile l'intero ciclo dei rifiuti urbani nell'intero territorio del Comune di Latina. Il territorio in cui l'Azienda opera si estende su una superficie di circa 277 chilometri quadrati e comprende circa 127.000 abitanti.

Nel territorio sono state individuate e classificate diverse zone di intervento, consultabili nel sito internet aziendale www.abclatina.it, nella sezione *servizi - istruzioni di raccolta*, che necessitano di servizi specifici:

- **zone a servizio Standard**, ovvero zone di raccolta porta a porta caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente orizzontale con condomini e utenze non complesse, aventi spazi di proprietà interni ed esterni.;
- **zone a servizio Intensive** ovvero zone di raccolta porta a porta caratterizzate da tessuto urbano a sviluppo prevalentemente verticale, con alta densità abitativa e presenza di condomini e utenze complesse, con spazi di proprietà ridotti o assenti per il posizionamento dei contenitori;
- **zone a servizio Plus** che hanno le stesse caratteristiche delle zone di raccolta porta a porta Intensive ma che in ragione della loro particolare ubicazione all'interno del centro urbano richiedono attenzione alla viabilità durante il periodo di servizio, ed inoltre necessitano una maggiore attenzione al decoro urbano.
- **zone a servizio Stradale**, ovvero zone servite da contenitori stradali (c.d. "cassonetti"), è il servizio di raccolta differenziata preesistente all'implementazione dei nuovi servizi di raccolta porta a porta, ancora attivi ma ad oggi in fase di revisione e rinnovamento.

4.2 IL SISTEMA DI RACCOLTA

Nelle zone di raccolta porta a porta il Modello si basa su un sistema di raccolta domiciliare, predisposto all'attivazione del tributo puntuale, che prevede il prelievo porta a porta delle principali tipologie di rifiuto urbano:

SECCO NON RICICLABILE (SNR)
CARTA E CARTONE
PLASTICA E METALLI (PEM)
UMIDO
VETRO
VERDE/SFALCI/POTATURE (VSP)

ABC LATINA fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati.

Nelle zone di raccolta porta a porta il servizio prevede la raccolta delle sei principali tipologie di rifiuto secondo un calendario predisposto da ABC e inviato alle utenze ovvero reso disponibile nel proprio sito internet aziendale www.abclatina.it nella sezione *servizi - istruzioni di raccolta*

Nelle zone a servizio stradale (ad oggi in fase di revisione e rinnovamento) è prevista la raccolta differenziata delle principali tipologie di rifiuto con le preesistenti modalità stradale e/o mista, secondo le modalità descritte nel sito internet aziendale www.abclatina.it nella sezione *servizi - istruzioni di raccolta*.

4.3 RELAZIONI CON L'UTENZA

In relazione al servizio della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ed ai servizi di spazzamento e lavaggio strade, ABC gestisce le seguenti strutture che garantiscono le corrette relazioni con l'utenza.

4.3.1 EcoSportelli "Front Office"

Lo sportello è un punto di incontro tra azienda e cittadini, dove è possibile chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ritirare i contenitori o sostituirli.

Le giornate e gli orari di apertura dello Sportello sono comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell'EcoCalendario, e sono disponibili nel sito www.abclatina.it, nella sezione [servizi - distribuzione kit e sacchi](#).

Le principali attività assicurate dagli addetti dallo sportello sono:

- Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani (si noti che ABC Latina non gestisce i servizi di tariffazione TARI, in capo al Comune di Latina);
- Distribuzione di contenitori;
- Attività di informazione ambientale;
- Gestione delle segnalazioni di disservizio;
- Gestione segnalazioni difformità;
- Verifica delle pratiche e registrazione telematica dei dati;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza;
- Attivazione, cessazione, modifica di eventuali servizi integrativi o aggiuntivi per le utenze;
- Gestione delle segnalazioni di abbandoni;
- Gestione degli ordini riguardanti i servizi da eseguire.

4.3.2 Call center

ABC LATINA ha predisposto un servizio di Call center per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza. Il numero del Call center è 800 751463, chiamata gratuita da telefonia fissa e dai telefoni cellulari); le chiamate sono gestite senza soluzione di continuità, con servizio di registrazione negli orari di chiusura dell'ufficio. Gli orari di funzionamento dell'ufficio sono comunicati attraverso l'EcoCalendario ed il sito web www.abclatina.it, nella sezione [contatti](#).

Per l'erogazione del servizio, ABC LATINA si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato, in grado di soddisfare la maggior parte delle richieste telefoniche. Oltre a gestire le telefonate, l'addetto al call center provvede a:

- inoltrare le chiamate dirette all'ufficio di competenza;
- trasmettere a personale specifico le richieste degli utenti che non siano risolvibili telefonicamente;
- gestire le segnalazioni di disservizio;
- gestire le prenotazioni per i servizi diretti all'utenza;
- gestire le prenotazioni degli appuntamenti allo sportello.

4.4 I SERVIZI PORTA A PORTA

Il servizio di raccolta “porta a porta” viene svolto con l’impiego di automezzi funzionali alle caratteristiche del territorio da servire e alla sua conformazione urbanistica. I mezzi utilizzati per il servizio sono dotati di soluzioni e dispositivi tecnici appositamente sviluppati per facilitare le operazioni di raccolta e ridurre i tempi di esecuzione.

4.4.1 Secco non riciclabile

Il rifiuto secco non riciclabile è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento di gestione per il servizio di igiene urbana. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto secco residuo:

- 30 litri (mastello)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 360 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato o più contenitori carrellati con volumetria equivalente)
- 1100 litri (contenitore carrellato o più contenitori carrellati con volumetria equivalente)
- 1700 litri (contenitore carrellato).

Il volume e il numero dei contenitori forniti ad ogni utenza sono stati definiti di concerto tra il Comune e ABC LATINA.

L’utente deve conferire il rifiuto secco all’interno dei contenitori forniti, utilizzando esclusivamente sacchetti trasparenti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio del Comune di Latina.

La frequenza minima garantita del servizio è quindicinale; la frequenza e i giorni di raccolta, variabili in base alla zona assegnata all’utenza, sono indicati nell’EcoCalendario distribuito all’utenza e nel sito www.abclatina.it nella sezione [servizi - istruzioni di raccolta](#).

4.4.2 Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l’utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento servizio di igiene urbana per il servizio di gestione dei rifiuti. Vengono messe a disposizione dell’utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- sottolavello aerato (da non usare per l’esposizione);
- 23 litri (mastello);
- 120 litri (contenitore carrellato);
- 240 litri (contenitore carrellato).

Il volume e il numero dei contenitori forniti ad ogni utenza sono stati definiti di concerto tra il Comune e ABC LATINA.

L’utente deve conferire il rifiuto umido all’interno dei contenitori in dotazione, utilizzando sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile, è inoltre consentito il conferimento del rifiuto sfuso.

A ciascuna utenza domestica viene fornito un contenitore in materiale plastico, dotato di appositi fori per l’aerazione, denominato “sottolavello aerato”, per l’utilizzo interno.

La quantità di sacchetti forniti annualmente all’utenza è stabilita in accordo con gli standard riportati nel Regolamento servizio di igiene urbana per il servizio di gestione dei rifiuti.

La tipologia di sacchetti eventualmente consegnati alle utenze non domestiche (10 lt ovvero 50 lt) sarà valutata dal Gestore in funzione dei contenitori in dotazione.

La raccolta è garantita su tutto il territorio del Comune di Latina.

La frequenza minima garantita del servizio è settimanale; la frequenza e i giorni di raccolta, variabili in base alla zona assegnata all'utenza e stabiliti di concerto fra il Comune di Latina ed ABC, sono indicati nell'EcoCalendario distribuito all'utenza e nel sito www.abclatina.it nella sezione [servizi - istruzioni di raccolta](#).

4.4.3 Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fundamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica.

Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento servizio di igiene urbana per il servizio di gestione dei rifiuti. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 30 L (mastello);
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato) o multipli;
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli.
- 1.100 litri (contenitore carrellato) o multipli;
- 1.700 litri (contenitore carrellato)

Il volume e il numero dei contenitori forniti ad ogni utenza sono stati definiti di concerto tra il Comune e ABC LATINA.

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

È possibile, in caso di imballaggi in cartone voluminosi, conferire il rifiuto debitamente piegato a fianco del contenitore.

La raccolta è garantita su tutto il territorio del Comune di Latina.

La frequenza minima garantita del servizio è quindicinale; la frequenza e i giorni di raccolta, variabili in base alla zona assegnata all'utenza e stabiliti di concerto fra il Comune di Latina ed ABC, sono indicati nell'EcoCalendario distribuito all'utenza e nel sito www.abclatina.it nella sezione [servizi - istruzioni di raccolta](#).

4.4.4 Imballaggi in PLASTICA E METALLI

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento servizio di igiene urbana per la gestione dei rifiuti. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 30 L (mastello);
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato) o multipli;
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli.
- 1.100 litri (contenitore carrellato) o multipli;
- 1.700 litri (contenitore carrellato)

Il volume e il numero dei contenitori forniti ad ogni utenza sono stati definiti di concerto tra il Comune e ABC LATINA.

La raccolta è garantita su tutto il territorio del Comune di Latina.

La frequenza minima garantita del servizio è quindicinale; la frequenza e i giorni di raccolta, variabili in base alla zona assegnata all'utenza e stabiliti di concerto fra il Comune di Latina ed ABC, sono indicati nell'EcoCalendario distribuito all'utenza e nel sito www.abclatina.it nella sezione [servizi - istruzioni di raccolta](#).

4.4.5 Imballaggi in vetro

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in vetro. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento servizio di igiene urbana per la gestione dei rifiuti. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in vetro:

- 30 L (mastello);
- 120 litri (contenitore carrellato);
- 240 litri (contenitore carrellato) o multipli.
- 360 litri (contenitore carrellato) o multipli.

Il volume e il numero dei contenitori forniti ad ogni utenza sono stati definiti di concerto tra il Comune e ABC.

La raccolta è garantita su tutto il territorio del Comune di Latina.

La frequenza minima garantita del servizio è mensile; la frequenza e i giorni di raccolta, variabili in base alla zona assegnata all'utenza e stabiliti di concerto fra il Comune di Latina ed ABC, sono indicati nell'EcoCalendario distribuito all'utenza e nel sito www.abclatina.it nella sezione [servizi - istruzioni di raccolta](#).

4.4.6 Vegetale, sfalci e potature

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento servizio di igiene urbana per il servizio di gestione dei rifiuti. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato).

L'utenza deve conferire il materiale sfuso e pulito all'interno del contenitore fornito, senza l'utilizzo di sacchetti.

La raccolta è garantita su tutto il territorio del Comune di Latina.

La frequenza e i giorni di raccolta sono indicati nell'EcoCalendario e nel sito www.abclatina.it nella sezione [servizi - istruzioni di raccolta](#).

La frequenza è settimanale da aprile a ottobre, mentre da novembre a marzo la frequenza è quindicinale. Il servizio, attivato su richiesta delle singole utenze, può prevedere la possibilità di conferimento previa prenotazione al servizio Call Center, al fine di consentire l'ottimizzazione dei percorsi di raccolta.

ABC LATINA comprende tra i propri servizi di base anche:

4.4.7 La raccolta manuale degli imballaggi in carta e cartone

Il servizio è finalizzato alla raccolta manuale del rifiuto riciclabile costituito da imballaggi in carta e cartone proveniente dalle utenze non domestiche. Di regola il singolo conferimento non dovrà superare i 2 mc ed eventuali conferimenti superiori dovranno essere preventivamente concordati con

il Gestore; nei centri storici il limite del singolo conferimento, compreso tra 0,5 e 2 mc, è stabilito dal Gestore tenuto conto delle locali esigenze di servizio. La raccolta viene effettuata presso punti individuati dal Gestore previa intesa con l'utente.

Può essere prevista la fornitura di contenitori tipo roll messi a disposizione dal Gestore, il materiale deve essere esposto negli orari indicati in un luogo accessibile, sfuso, piegato e possibilmente al riparo dalla pioggia.

Il servizio viene svolto su tutto il territorio del Comune di Latina, tutto l'anno di norma con frequenza giornaliera, nel caso di festività infrasettimanali il servizio non viene svolto.

4.4.8 La raccolta e trasporto di rifiuti urbani potenzialmente pericolosi (RUP)

Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti potenzialmente pericolosi costituiti da: farmaci e medicinali scaduti, pile e batterie (pile a bottone, pile stilo, batterie per attrezzature elettroniche). I contenitori attualmente in uso per la raccolta delle pile usate sono costituiti da contenitori cilindrici in plastica trasparente. Quelli per la raccolta dei farmaci sono invece costituiti da contenitori appositi di metallo, preferibilmente di colore bianco con sistema di sicurezza per l'introduzione del rifiuto a basculante, muniti di chiusura a chiave triangolare e di un sistema di alloggiamento interno per sacchi in polietilene di spessore elevato, a prova di taglio.

Entrambi i contenitori sono muniti di adesivi che indicano le frazioni di rifiuto cui sono destinati.

Il servizio di vuotamento viene svolto tutto l'anno, di norma con cadenza mensile, il calendario viene concordato con il Comune di Latina.

I contenitori sono posizionati indicativamente in aree pubbliche o ad uso privato, nei pressi dei rivenditori di beni da cui derivano i rifiuti raccolti accessibili 24 ore su 24.

4.4.9 Servizio raccolta rifiuti ingombranti a domicilio

Il servizio è finalizzato alla raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche.

I rifiuti ingombranti sono tutti quei rifiuti che, per dimensione e per tipologia, non possono essere conferiti al servizio di raccolta differenziata di cui alle schede precedenti.

L'utente prenota il ritiro dei rifiuti ingombranti al servizio "Call center", ovvero al sistema equivalente del Soggetto gestore, dichiarando la tipologia ed il numero di pezzi che dovranno essere ritirati; è previsto il ritiro di max 2 mc ad intervento.

Verranno definiti criteri di priorità basati sulla data di inoltro della richiesta.

Sono consentite al massimo n.2 richieste di intervento per ciascuna utenza e per ciascun anno solare.

4.4.10 Servizio raccolta rifiuti urbani tessili e sanitari.

I rifiuti tessili sanitari sono costituiti da prodotti sanitari assorbenti (pannolini, pannoloni, traversine etc..), provenienti dalle utenze domestiche con particolari esigenze.

Le modalità di accesso al servizio sono definite dal Regolamento Comunale per il servizio di gestione dei rifiuti.

Il servizio viene svolto su tutto il territorio Comunale con frequenza settimanale nelle zone a servizio standard.

Nelle zone a servizio Intensivo e Plus il servizio viene svolto nelle medesime giornate di raccolta della frazione Secco Non Riciclabile.

Nel caso di festività non è previsto un servizio di recupero.

Il servizio, attivato su richiesta delle singole utenze, può prevedere la possibilità di conferimento previa prenotazione al servizio Call Center, al fine di consentire l'ottimizzazione dei percorsi di raccolta.

4.4.11 Servizio raccolta e trasporto rifiuti e pulizia del suolo pubblico presso Fiere ed Eventi pubblici

Il servizio è finalizzato alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti da manifestazioni temporanee o eventi, compresi gli spettacoli viaggianti, eventi musicali e manifestazioni di piazza, che si svolgono sul territorio Comunale organizzati o patrocinati dal Comune di Latina.

Il Gestore garantisce l'erogazione del servizio per un massimo di n. 12 giornate operative annue complessive. Il servizio viene attivato su specifica richiesta del Comune di Latina il quale avrà l'onere di comunicare, entro almeno 7 giorni dalla data prevista per l'Evento, tutte le informazioni necessarie e occorrenti al Gestore per la programmazione del servizio medesimo.

Il servizio prevede una prima fase di attivazione in cui il Gestore, attraverso risorse organizzate e adeguatamente formate, si coordina con gli organizzatori dell'Evento allo scopo di dimensionare, sulle specifiche necessità, il servizio da rendere.

Il Gestore fornisce inoltre le attrezzature occorrenti (contenitori, trespoli, sacchi, etc.) in funzione della modalità attraverso la quale verrà reso il servizio. In base alla durata dell'Evento o ad una particolare quantità di rifiuto prodotto possono essere assegnati per singola tipologia di rifiuto anche CASSONI SCARRABILI.

Viene fornito il servizio di pulizia del suolo pubblico che ospita le manifestazioni mediante l'impiego di spazzatrice stradale e l'ausilio di n.1 o n.2 operatori a terra, dotati delle necessarie attrezzature (come scope, palette, soffiatori) ed eventualmente dotati di ulteriore mezzo a vasca a supporto.

4.4.12 Il servizio di gestione dei rifiuti "On Demand" presso utenze non domestiche

Il servizio è rivolto alle utenze non domestiche con un'elevata produzione di una o più tipologie di rifiuti urbani, laddove non sia sufficiente il servizio di raccolta porta a porta con frequenze e contenitori standard.

Il servizio è finalizzato alla raccolta porta a porta delle principali tipologie di rifiuto con contenitori, laddove necessari, di volumetria di norma uguale o superiore a 240 litri (ivi compresi, secondo le valutazioni operate da parte del Gestore, i cassoni scarrabili).

L'attivazione del servizio è subordinata alla verifica delle evidenze oggettive che giustifichino la richiesta, condivise con il Gestore del servizio. Sono incluse fra le utenze potenzialmente interessate, a mero titolo di esempio, le seguenti attività e strutture pubbliche e private:

- Ospedali;
- Grandi cliniche, case di cura e simili;
- Grandi complessi pubblici (es. mercato annonario in struttura fissa);
- Grandi Caserme, Carceri, Complessi militari;
- Utenze commerciali, locali o ristoranti di grandi dimensioni;
- Scuole, Università;
- Complessi industriali (per le aree soggette a produzione di rifiuti urbani);
- Bar, pub, birrerie e locali similari siti nel centro storico.

I rifiuti oggetto del servizio sono i seguenti:

1. rifiuto secco non riciclabile
2. rifiuto organico o umido
3. rifiuto costituito da carta e cartone (eventualmente anche solo cartone)
4. rifiuto costituito da imballaggi in vetro
5. rifiuto costituito da imballaggi in plastica e metalli
6. rifiuto vegetale / sfalci / potature

Il servizio, in base a valutazioni operate da parte del Gestore e condivise con il Comune, in relazione alle specifiche potenzialità di produzione dell'utenza interessata, può essere attivato anche solo per una o alcune delle frazioni sopra indicate, ubicando le restanti frazioni nell'ambito degli ordinari servizi di raccolta.

Il servizio, a insindacabile giudizio del Gestore del servizio, può essere programmato "a giro" secondo un calendario fisso, predeterminato e comunicato all'utenza, oppure organizzato "a chiamata", con intervento attivato a seguito di specifica richiesta inviata dall'utente al servizio "Call center", ovvero al sistema equivalente del Gestore. Il servizio prevede lo svuotamento dei contenitori entro due giorni

lavorativi successivi alla richiesta, che va inviata entro le ore 13.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Le tempistiche per l'esecuzione del servizio comprendono tutti i giorni feriali, con esclusione di sabato, domenica e degli eventuali giorni festivi infrasettimanali.

Per l'esecuzione del servizio in questione il Gestore utilizza automezzi adeguati allo svuotamento e alla movimentazione dei contenitori, quali a titolo esemplificativo automezzi scarrabili con ragno, mezzi a vasca, mini compattatori da 10 a 12 mc a due assi, autocompattatori posteriore da 16 a 24 mc a tre assi. Lo svuotamento dei cassoni scarrabili avviene mediante il cambio cassone, con modalità vuoto per pieno.

4.5 I SERVIZI DI RACCOLTA STRADALE

Nelle zone non ancora attinte dai nuovi servizi di raccolta differenziata è presente il preesistente servizio di raccolta stradale operato per mezzo di contenitori posizionati a bordo strada con conferimento libero da parte delle utenze. Tale servizio è ad oggi in fase di revisione e rinnovamento, ma risulta ancora attivo in parte del centro urbano di Latina.

Il servizio prevede la raccolta differenziata delle principali tipologie di rifiuto secondo le modalità descritte nel sito internet aziendale www.abclatina.it nella sezione *servizi - istruzioni di raccolta*.

4.6 PULIZIA DEL TERRITORIO

4.6.1 Il servizio di spazzamento

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti giacenti su strade e aree pubbliche mediante spazzamento meccanico delle strade da muro a muro, carreggiata e marciapiedi compresi. Il servizio consiste dapprima nella pulizia del marciapiede e poi del piano stradale, con particolare attenzione alle cunette stradali.

ABC LATINA definisce in accordo con il Comune di Latina i percorsi degli interventi.

È garantito uno standard per lo spazzamento meccanizzato pari a 100 metri lineari annui per abitante.

Lo standard dei metri lineari per abitante è inteso per il servizio effettuato tramite spazzatrice meccanica con equipaggio composto da un autista ed eventualmente anche un operatore servente.

Ai fini dell'efficientamento del servizio per particolari percorsi, in accordo con il Comune il servizio standard può essere sostituito da un servizio con mini spazzatrice.

I metri lineari dello spazzamento si intendono calcolati sul percorso effettuato per ogni lato della strada e non sulla lunghezza assoluta della strada. Per ogni lato della strada i metri lineari calcolati comprendono piste ciclabili e marciapiedi, salvo i casi in cui questi ultimi siano separati dalla carreggiata principale da fossati, guard-rail, barriere fisse. Per le piazze e i piazzali destinati a parcheggi i metri lineari vengono determinati misurandone il perimetro esterno purché in assenza di percorsi delimitati da aiuole spartitraffico.

Il servizio inizia in orario prevalentemente antimeridiano, ovvero nelle fasce orarie in cui il traffico pedonale e veicolare è ridotto.

Il servizio comprende altresì il contestuale controllo ed eventuale vuotamento dei cestini stradali.

Nell'esecuzione del servizio di spazzamento verranno impiegate spazzatrici ed eventualmente mezzi a vasca a supporto.

I mezzi utilizzati sono di tipo meccanico e/o aspirante, le dimensioni degli stessi sono diverse a seconda del tipo di utilizzo: di tipo compatto per lo spazzamento nel centro urbano, oppure di dimensioni più elevate per il servizio nelle strade di scorrimento.

È previsto l'impiego n.1 autista coadiuvato da n.1 o n.2 operatori.

Il servizio è articolato secondo frequenze calibrate in base alle peculiari necessità delle differenti strade servite, in accordo con il Comune di Latina. La frequenza minima del servizio è mensile; frequenze e modalità del servizio sono descritte nel sito internet aziendale www.abclatina.it nella sezione *trasparenza rifiuti - servizi di spazzamento e lavaggio strade*.

4.6.2 Servizio raccolta rifiuti abbandonati sul territorio.

Il servizio è finalizzato alla raccolta e conferimento in impianto dei rifiuti rinvenuti abbandonati nelle aree pubbliche o ad uso pubblico del territorio comunale di Latina. Il Gestore garantisce il servizio su tutto il territorio del Comune di Latina.

Viene garantita l'erogazione del servizio per un massimo di n. 12 interventi annui.

4.6.3 Servizi di Lavaggio Strade ed Aree Pubbliche

Il servizio consiste nel lavaggio e nella sanificazione, operati con idonee attrezzature, di aree pubbliche come porticati e marciapiedi in travertino presenti nel centro storico, fontane e monumenti pubblici, aree soggette a deposito di guano.

Le operazioni di lavaggio e sanificazione di marciapiedi e porticati vengono effettuate con l'impiego di un equipaggio composto da n.1 autista e n.1 operatore in servizio tre turni a settimana con l'ausilio di un mezzo opportunamente attrezzato (mezzo lava cassonetti dotato di lancia ad alta pressione, spazzatrice dotata di lancia o altro mezzo appositamente allestito).

La frequenza di intervento e l'individuazione delle aree è definito in accordo con il Comune di Latina. Il lavaggio delle strade viene operato, nel periodo giugno-settembre, nelle principali vie della zona del Lido di Latina, con l'impiego di n.1 autista a bordo di n.1 mezzo dotato di botte e barra lava strade.

Tutte le operazioni di lavaggio sono eseguite con l'impiego di prodotti sanificanti il cui utilizzo non arreca danni e pregiudizi all'ambiente, alle persone e alle cose.

4.6.4 Servizio di pulizia Aree Verdi

Il servizio consiste nella pulizia delle aree pedonali presenti in aree a verde pubblico individuate nell'ambito del comune di Latina in accordo con il Gestore. Il servizio include le operazioni di svuotamento dei cestini e raccolta dei rifiuti abbandonati lungo i camminamenti pedonali e nei pressi delle panchine pubbliche. Il servizio viene svolto all'interno delle aree pedonali e in una fascia della larghezza di un metro calcolato dal limite delle aree pedonali servite all'interno delle aree a verde pubblico.

Il servizio prevede la rimozione dei rifiuti a terra ed il controllo dei cestini gettacarte con eventuale raccolta e sostituzione dei sacchi.

Il servizio si effettuerà con frequenza maggiore (6/7) nelle aree a maggiore frequentazione, ovvero quelle presenti nel centro storico; le aree periferiche saranno invece attinte con frequenza settimanale (1/7).

4.6.5 Servizi di pulizia degli arenili

Il servizio concerne le attività di pulizia dell'arenile, comprensivo della raccolta del materiale di risulta oltre alle attività di raccolta dei rifiuti prodotti dagli utenti e depositati presso appositi contenitori predisposti nella stagione balneare.

Servizio di pulizia pre-stagionale: il Gestore eseguirà una pulizia pre-stagionale volta in particolare alla rimozione dei materiali grossolani (tronchi, massi, plastiche, ecc...) e spianamento di tutti i tratti di spiaggia in oggetto da eseguirsi per l'intera profondità dell'arenile, mantenendo comunque una distanza di rispetto dalle dune, e pulizia dei camminamenti di accesso. È previsto l'impiego di operatori a terra per la pulizia puntuale dei tratti non accessibili ai mezzi. Dove presenti si provvederà ad una accurata pulizia manuale delle dune senza comprometterne la stabilità e la vegetazione presente.

Servizio di pulizia stagionale: il servizio di pulizia stagionale prevede la pulizia giornaliera con vagliatura meccanica dal bagnasciuga sino alla distanza di rispetto dalle dune. Almeno una volta ogni due settimane verrà operata una accurata pulizia manuale delle dune prospicienti i tratti di spiaggia libera, compresi i relativi camminamenti, con l'impiego di operatori a terra per la pulizia puntuale dei tratti non accessibili ai mezzi.

Per tutto il periodo estivo il Soggetto Gestore predisporrà la fornitura e posa di un adeguato numero di contenitori per rifiuti creando, ad adeguata distanza l'una dall'altra, delle idonee isole ecologiche che consentano ai bagnanti la differenziazione del rifiuto (carta, secco non riciclabile, vetro, plastica e metalli). Tali isole ecologiche saranno pulite giornalmente, con contestuale vuotamento dei contenitori e sostituzione dei sacchi.

Servizio di pulizia invernale: il Soggetto Gestore garantirà l'erogazione di n. 30 giornate di pulizia invernale degli arenili, in particolare in corrispondenza delle festività natalizie e pasquali, ovvero in seguito a particolari eventi atmosferici (mareggiate) che dovessero depositare ingenti quantitativi di rifiuti sul bagnasciuga.

La pulizia sarà volta in particolare alla rimozione dei materiali grossolani (tronchi, massi, plastiche, ecc...), mantenendo comunque una distanza di rispetto dalle dune, e pulizia dei camminamenti di accesso.

4.7 Servizio di Diserbo urbano

Il servizio ha per oggetto l'esecuzione di tutti gli interventi di estirpazione, sfalcio, diserbo e controllo della crescita delle erbe infestanti eseguito presso le strade pubbliche o ad uso pubblico di competenza comunale presenti nel territorio comunale di Latina.

Il servizio verrà eseguito presso le strade, i marciapiedi, i parcheggi, le aree pubbliche e/o private soggette ad uso pubblico, comprese le piste ciclabili, presenti nei centri abitati insistenti nel territorio comunale di Latina.

Gli interventi di diserbo consistono in particolare nelle seguenti attività:

- diserbo meccanico delle erbe infestanti lungo strade, marciapiedi e muri, nonché sulle superfici pavimentate dei marciapiedi e delle zanelle stradali, incluso il taglio a raso della vegetazione a bordo strada, ai margini di marciapiedi e muri e loro pulizia, con eliminazione di specie ritenute infestanti o invadenti di qualsiasi tipo, compreso raccolta e trasporto della vegetazione tagliata;
- spollonatura delle alberature presenti sui marciapiedi attinti dal servizio;
- interventi di controllo della crescita delle specie infestanti e indesiderate.

Il servizio include la raccolta e l'asporto dei rifiuti vegetali prodotti, nonché degli eventuali materiali di risulta, non vegetali, derivanti dalle varie operazioni.

Con riferimento alle aree di intervento individuate, il Gestore garantisce l'esecuzione dei seguenti interventi annuali:

- N.1 intervento completo di diserbo meccanico a copertura completa delle aree di intervento nel periodo di massima crescita delle erbe infestanti (tipicamente in primavera), per un totale di circa 250 km/anno servizi;
- N.1 intervento completo di diserbo meccanico a copertura completa delle aree di intervento nel periodo di bassa crescita delle erbe infestanti (tipicamente in autunno), per un totale di circa 250 km/anno servizi;
- N.1 intervento completo di controllo della crescita delle erbe infestanti a copertura completa delle aree di intervento, da coordinarsi con le operazioni di diserbo meccanico sopra descritte, per un totale di circa 250 km/anno servizi.

Il servizio verrà svolto con l'impiego di idonee attrezzature rispondenti agli standard inerenti prestazioni, sicurezza, rumore e inquinamento previsti dalla normativa vigente.

4.5.1 Il servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali

Il servizio consiste nella gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e nella successiva pulizia delle aree pubbliche interessate.

Il Gestore provvede alla esecuzione del servizio in questione presso i mercati periodici che si svolgono sul territorio del Comune:

- Mercato settimanale del martedì di Via Rossetti (450 banchi);
- Mercato straordinario natalizio della domenica di Via Rossetti (100 banchi);
- Mercato settimanale del sabato a Latina Scalo (30 banchi);
- Mercato settimanale del sabato nel Quartiere Q4 (30 banchi);
- Mercatino di Piazza del Popolo (prima domenica del mese);

A tutti i banchi viene distribuito un numero di sacchetti in base alla quantità e alla tipologia di rifiuto prodotto per: Secco non riciclabile e Imballaggi in plastica e metalli. La frazione organica dovrà essere conferita all'interno delle cassette in legno depositate, a fine mercato, accanto al banco. Ove occorrente, il Gestore distribuirà sacchetti in materiale biodegradabile di idonea volumetria.

La distribuzione dei sacchi avviene a cura del Gestore ad inizio giornata, in occasione del mercato.

I cartoni dovranno essere aperti, piegati ed impilati a cura degli utenti, e lo stesso per quanto riguarda le cassette di plastica e di legno che dovranno essere separate per tipologia ed impilate.

Per ogni tipologia di rifiuto, a chiusura del mercato, viene effettuata la raccolta differenziata.

Il servizio prevede inoltre la pulizia dell'area di competenza a chiusura del mercato.

Il servizio Mercati segue le frequenze di svolgimento dei mercati rionali.

Gli operatori adibiti a questo servizio utilizzano automezzi dotati di vasca o autocompattatori di dimensioni adeguate al servizio da svolgere. Per i servizi di pulizia del suolo verranno utilizzate autospazzatrici stradali.

4.8 SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI URBANI CIMITERIALI DA ESUMAZIONE ED ESTUMULAZIONE.

Il servizio è finalizzato alla raccolta dei rifiuti cimiteriali da esumazione ed estumulazione prodotto presso i cimiteri comunali di Latina.

I rifiuti da esumazioni ed estumulazioni vengono raccolti separatamente dagli altri rifiuti urbani in appositi cassoni scarrabili posti in area confinata, appositamente individuata nell'ambito del cimitero, all'interno di imballaggi a perdere tipo "Big Bag" recanti la scritta «Rifiuti urbani da esumazioni ed estumulazioni».

La gestione dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni viene effettuata favorendo il recupero dei resti metallici: al gestore del cimitero verranno pertanto assegnati due distinti contenitori scarrabili, uno per i rifiuti misti (Cod. EER 200399 ovvero 200203), l'altro per i rifiuti metallici (Cod. EER 200140).

I restanti rifiuti urbani provenienti dai cimiteri (scarti vegetali e le varie frazioni differenziate dei rifiuti urbani prodotti all'interno dei cimiteri comunali) vengono raccolti mediante il servizio di raccolta differenziata porta a porta.

Il servizio di ritiro viene prenotato da parte del Gestore del cimitero mediante chiamata al servizio "Call center" ovvero attraverso sistema equivalente del Gestore ed eseguito, di norma, entro 15 giorni dalla prenotazione, nella giornata del sabato.

4.9 IL SERVIZIO PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA

Il servizio Centri di raccolta è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento della raccolta porta a porta.

I Centri di Raccolta sono definiti, ai sensi della normativa vigente, come aree presidiate e allestite, ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e di smaltimento.

Ad integrazione del servizio di Gestione dei Centri di Raccolta è istituito un servizio itinerante di raccolta di particolari categorie di rifiuti urbani (beni durevoli, ingombranti, sfalci, RAEE etc.) presso punti baricentrici nei borghi e/o quartieri, concordati con il Titolare del Servizio. Il servizio è denominato "Isole Ecologiche Itineranti".

Lo standard definito dal Comune di Latina prevede per ogni Centro di raccolta moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti. Le giornate e gli orari di apertura attuali dei Centri di raccolta, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell'EcoCalendario, sono disponibili anche nel sito www.abclatina.it.

L'attuale organizzazione degli orari di apertura dei Centri di raccolta è caratterizzata dalla loro complementarità rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità da parte degli utenti anche grazie l'apertura dei Centri di raccolta per l'intera giornata del sabato. Inoltre, gli utenti possono accedere a qualsiasi Centro di raccolta presente sul territorio del Comune di Latina.

Al servizio sono ammessi i conferimenti di rifiuti provenienti da tutte le utenze domestiche, e dalle altre utenze eventualmente autorizzate al conferimento di specifiche tipologie e quantità di rifiuto, secondo le regole definite nel vigente Regolamento Comunale per i servizi di gestione dei rifiuti. Per garantire l'accesso al maggior numero di utenti per giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero per utente domestico pari a 2 mc per tipologia di materiale conferito. Analoghi limiti possono essere adottati dal gestore per le altre tipologie di utenze. I limiti quantitativi di conferimento per le altre utenze sono definiti nell'autorizzazione nominativa.

Le tipologie di rifiuto possono variare in seguito ad esigenze operative, di differenziazione o in base a modifiche normative o autorizzative dei Centri di raccolta.

Tutte le utenze domestiche possono accedere all'Centro di raccolta. Altre utenze possono accedere solo con specifica autorizzazione rilasciata da ABC LATINA presso lo Sportello, dove sono indicate tipologie e quantità di rifiuto che si possono portare al Centro di raccolta, secondo le regole definite nel vigente Regolamento di Gestione rifiuti urbani.

I Centri di raccolta sono presidiati da un servizio di guardiania, composto da un minimo di 1 addetto, che assicura:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità;
- la verifica del rispetto da parte degli utenti delle indicazioni contenute nel vigente Regolamento di Gestione rifiuti urbani.

I Centri di raccolta sono organizzati in maniera da garantire la massima fruibilità dei contenitori per il conferimento dei rifiuti.

Alla data di redazione della presente Carta della Qualità dei Servizi risultano attivi nel comune di Latina i seguenti Centri di raccolta:

- Via dei Monti Lepini 44/46 (accesso strada Bassianese) - Presso il Centro Servizi ABC -
ORARI Dal Lunedì al Sabato dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00
- Via Massaro snc - Zona Latina Lido
ORARIO INVERNALE: dal 01/10 al 31/05 - Martedì, Giovedì e il Sabato. Dalle 8 alle 12.
ORARIO ESTIVO: dal 01/06 al 30/09 - Dal Lunedì alla Domenica dalle 9 alle 13.
- Strada Congiunte Destre - Località Chiesuola

ORARIO: Aperta dal Lunedì al Sabato. Dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle 16:00.

L'ubicazione, eventuali nuove aperture, orari di servizio, norme di comportamento e tipologie di rifiuti conferibili presso i diversi Centri di raccolta sono pubblicati sull'EcoCalendario distribuito alle utenze e disponibili sul sito www.abclatina.it.nella sezione *servizi - centri di raccolta*

4.10 I CONTENITORI PER LA RACCOLTA

ABC LATINA fornisce contenitori di colore diverso in base alla tipologia di rifiuto a cui sono destinati, il cui layout grafico riporta l'indicazione della frazione di rifiuto da raccogliere, dotati di bande catarifrangenti, così da risultare ben visibili, il tutto in conformità alle normative vigenti.

Tutti i contenitori riportano una matricola esterna a numerazione univoca e un transponder che consente di rilevare i dati necessari alla tariffazione mediante dispositivi di lettura in uso ad ogni operatore.

I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti sono consegnati in comodato d'uso gratuito a tutte le utenze del territorio e devono essere tenuti secondo le regole del "buon padre di famiglia". Non devono essere manomessi, imbrattati, modificati negli allestimenti o rimuovendo adesivi applicati da ABC LATINA.

I contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti fino a 120 litri di volume sono consegnati presso lo Sportello. Previa richiesta dell'utente, possono essere consegnati anche a domicilio con servizio a pagamento.

4.11 MODALITÀ DI GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ DEI CONFERIMENTI

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da ABC LATINA gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento per il servizio di gestione rifiuti Comunale. ABC LATINA può utilizzare un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, redatti in duplice copia, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia, il numero di matricola del contenitore, la via ed il numero civico dell'utenza. Una copia viene applicata dall'operatore addetto alla raccolta direttamente sul contenitore interessato dall'anomalia; la seconda copia rimane agli atti di ABC LATINA per la registrazione informatica abbinata all'utenza.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all'utenza mediante l'adesivo di segnalazione ovvero altri sistemi, anche elettronici, a disposizione.

L'uso di questi adesivi è previsto anche quando l'operatore riscontra la presenza di materiale eccedente la capacità del contenitore.

Questo sistema supporta i controlli effettuati direttamente dagli addetti alla vigilanza di ABC o del Comune di Latina e allo stesso tempo permette di fornire all'utente indicazioni utili al miglioramento della differenziazione dei rifiuti.

4.12 GESTIONE DELLE DIFFORMITÀ NELL'ESECUZIONE DEI SERVIZI

Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata dal Comune di Latina e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire a ABC LATINA di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. ABC LATINA mette a disposizione risorse adeguatamente formate (call center, Sportello) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti al servizio in questione.

Nei casi di mancata esecuzione dei servizi di raccolta previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni del Regolamento servizio di igiene urbana, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante chiamata al call center di ABC LATINA. Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono prese in carico da ABC LATINA a partire dal pomeriggio del giorno stesso.

Il servizio di recupero può essere organizzato secondo orari diversi da quelli del servizio ordinario; le tempistiche sopra indicate per l'esecuzione del recupero comprendono tutti i giorni lavorativi in base al turno settimanale, con esclusione della domenica e degli eventuali altri giorni festivi infrasettimanali.

Per le tipologie di rifiuto ove previsto, anche nel caso di recupero di disservizi, viene effettuata la lettura del transponder.

Nel caso di situazioni particolari, segnalate da più utenze e che riguardano la mancata raccolta, per esempio, di aree estese o intere vie, il servizio di recupero viene garantito entro le 24 ore dall'avvenuta segnalazione.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili a ABC LATINA, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, ABC LATINA garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.

I moduli per la segnalazione dei disservizi sono presenti, in modalità elettronica, sul sito www.abclatina.it nella sezione *trasparenza rifiuti - segnalazione e reclami*, dove è possibile inoltrare direttamente le segnalazioni, ovvero direttamente presso gli sportelli Front office di ABC.

5. TUTELA DEL CLIENTE

5.1 SEMPLIFICAZIONE E CHIAREZZA

ABC LATINA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per gli utenti/clienti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.

5.2 TRASPARENZA E TRACCIABILITÀ

A richiesta, il responsabile del processo, la posizione della pratica e le normative di riferimento sono sempre individuabili.

5.3 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DI ABC LATINA

Tutti i dipendenti di ABC LATINA sono tenuti a rapportarsi con gli utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare, su richiesta, il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il comportamento etico in tutte le fasi di lavoro, l'attenzione alle esigenze degli utenti e il continuo aggiornamento formativo sono alla base dell'impegno quotidiano.

5.4 ORGANI DI TUTELA, PRESENTAZIONE RICHIESTE DI INFORMAZIONI E/O RECLAMI

Il singolo utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di ABC LATINA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- via posta indirizzando la comunicazione a:
- ABC LATINA - via dei Monti Lepini 44/46 - 04100 Latina (LT)
- presso lo Sportello (vedi sito www.abclatina.it)
- al numero verde 800 751463
- via mail all'indirizzo info@abclatina.it
- via PEC all'indirizzo protocollo@pec.abclatina.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. ABC LATINA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

ABC LATINA si impegna a considerare con particolare attenzione anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. ABC LATINA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard;
- presentare reclamo anche al Comune di Latina, presso il Servizio Ambiente. A tutela dei diritti degli utenti, il Contratto di Servizio prevede specifiche penali che il Comune di Latina può adottare nei confronti di ABC LATINA, a garanzia del rispetto del Contratto stesso, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge;

- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori anche per avviare la procedura di conciliazione paritetica. ABC LATINA si impegna a elaborare un Protocollo di Conciliazione Paritetica con le Associazioni di tutela dei consumatori finalizzato alla risoluzione stragiudiziale delle eventuali controversie con gli utenti.

6. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

6.1 INFORMAZIONI FORNITE AGLI UTENTI

ABC LATINA si impegna a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio;
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati;
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare l'utente- cliente.

Le attività di educazione e comunicazione ambientale organizzate da ABC LATINA, tramite la struttura allo scopo dedicata, ovvero con l'ausilio di soggetti terzi specializzati, hanno principalmente i seguenti scopi, da perseguire all'esterno come all'interno dell'azienda:

- diffondere la cultura della gestione dei rifiuti nel rispetto dell'uomo e dell'ambiente;
- diffondere le informazioni circa il servizio di gestione dei rifiuti e altri servizi;
- rafforzare l'immagine del Titolare del servizio e di Soggetto Gestore;
- supportare, attraverso il rafforzamento dell'attenzione e della motivazione, il miglioramento della performance in termini di: riduzione dei rifiuti, aumento della percentuale di raccolta differenziata, riduzione del secco non riciclabile.

6.2 CANALI DI INFORMAZIONE UTILIZZATI

ABC LATINA, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione, come:

- EcoCalendario;
- Informative specifiche;
- Media;
- Canali social;
- Sito internet www.abclatina.it

6.3 RICHIESTE E PARTECIPAZIONE

ABC LATINA si impegna a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

6.4 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

ABC LATINA considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri utenti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. L'azienda considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

ABC LATINA si impegna inoltre ad eseguire indagini di “Customer Satisfaction”, utili a rilevare il grado di soddisfazione degli utenti per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

7. COME CONTATTARE IL SERVIZIO

Tutti i nostri contatti:

Protocollo Aziendale

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Fax:** +39 0773 262999
- **Pec:** protocollo@pec.abclatina.it

Ufficio Relazioni Con L'utenza

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Numero Verde:** +39 800 751 463
- **Fax:** +39 0773 262999
- **Pec:** protocollo@pec.abclatina.it
- **Email:** infopoint@abclatina.it

Servizi Igiene Urbana

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Email:** info@abclatina.it

Amministrazione

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Pec:** amministrazione@pec.abclatina.it

Ufficio Gare

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Pec:** ufficio.gare@pec.abclatina.it

Ufficio Personale

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Pec:** ufficio.personale@pec.abclatina.it

Ufficio Tecnico

- **Centralino:** +39 0773 26291
- **Pec:** ufficio.tecnico@pec.abclatina.it

8. GESTIONE DELLA TARI E RAPPORTI CON L'UTENZA

ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Per lo svolgimento delle attività rientranti nella gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la tassa sui rifiuti (TARI), è in capo al Comune di Latina - Servizio Entrate - Ufficio TARI.

Per la gestione della Tari si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune di Latina, consultabile e scaricabile dal seguente link:

<https://www.comune.latina.it>

<https://www.comune.latina.it/2020/04/09/tariffe-e-regolamenti-tia-tares-tari/>

Il Regolamento disciplina tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento.

MODALITA' ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio

Il contribuente è tenuto ad effettuare la dichiarazione entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso, detenzione o occupazione dei locali e/o aree. Ai soli fini della erogazione del servizio, la richiesta di attivazione, completa in ogni parte produce i suoi effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente. Ai fini della nascita della obbligazione tributaria, rileva la data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a prescindere dalla data indicata dall'utente nella richiesta.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate entro trenta novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto in tutte le parti.

Il contribuente è tenuto a dichiarare il venir meno delle condizioni che danno diritto alle agevolazioni entro il termine previsto per la presentazione della dichiarazione di variazione, ovvero entro il termine di 90 giorni dalla data in cui si è verificato l'evento che comporti una diversa determinazione della tariffa o la cessazione, oltre tale termine sono irrogate le sanzioni e i relativi interessi. Le riduzioni/esenzioni cessano comunque alla data in cui vengono meno le condizioni per la loro fruizione anche se non dichiarate.

Modalità di risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, di variazione e di cessazione del servizio. 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 di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio, che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente, producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Le richieste di uscita dal servizio pubblico, di cui all'articolo 238, comma 10, del Decreto Legislativo n. 152/2006 e ss.mm.ii, devono essere presentate, a norma di legge, dalle utenze non domestiche, ai sensi del

Decreto-Legge 41/2021, entro il 30 giugno di ciascun anno ed i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della richiesta stessa.

Le risposte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti contengono i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Qualora l'utente indichi, nella dichiarazione, un recapito di posta elettronica, i Gestori utilizzano, in via prioritaria, tale recapito per l'invio della risposta. Verranno formulate risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE RIGUARDANTI LA TARI - RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

I gestori adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

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, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

Il soggetto passivo deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento, ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Fermo restando il termine per la conclusione del procedimento di rimborso di 180 giorni dalla presentazione dell'istanza, previsto dall'art. 1, comma 164, della Legge 27/12/2006, n. 296, laddove sia richiesto dalla regolamentazione dell'ARERA per lo schema regolatorio in cui è inserita la gestione del servizio integrato dei rifiuti del Comune, lo stesso provvede al rimborso entro 120 giorni lavorativi, periodo che decorre dalla data di ricevimento della richiesta e che termina con la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

Nelle risposte ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, il gestore utilizza una terminologia di uso comune, ed indica nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni alle tre tipologie anche l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Modalità di risposta

Qualora l'utente indichi, nella dichiarazione, nel proprio reclamo riguardante la TARI, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i Gestori utilizzano, in via prioritaria, tale recapito per l'invio della risposta. Verranno formulate risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

MODALITA' E PERIODICITA' DI RISCOSSIONE PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE

La tassa sui rifiuti è versata direttamente al Comune, utilizzando il modello di pagamento unificato F24.

Il versamento è dovuto, previo invio al contribuente, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

In particolare, è previsto l'invio di un documento di riscossione in formato cartaceo, fatta salva la scelta dell'utente di ricevere il documento medesimo in formato elettronico. A tal fine, l'avviso di pagamento contiene specifiche indicazioni che consentano agli utenti di optare per la sua ricezione in formato elettronico, con la relativa procedura di attivazione.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato in almeno due rate semestrali. Con deliberazione della Giunta Comunale viene stabilito annualmente il numero e la scadenza delle rate nonché l'ammontare delle rate scadenti prima del 1° dicembre, da determinare in misura pari ad una percentuale del totale del tributo dovuto sulla base degli atti vigenti nell'anno precedente, in tale sede, con riferimento al pagamento in unica soluzione, ovvero della prima rata, il termine di scadenza per il pagamento è fissato in venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come da indicazioni riportate nel documento stesso.

Il versamento del tributo non è dovuto quando l'importo annuale risulta inferiore a euro 12.

MODALITA' PER ULTERIORE RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione degli importi nei seguenti casi:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, ed in particolare che risultino titolari di un reddito ISEE inferiore ai 10.000,00 euro;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non può essere inferiore ad una soglia minima pari a 100,00 euro.

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

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati evidenzino la necessità di rettifica degli importi stessi, il gestore provvede in merito attraverso:

a) la detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o qualora la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto del termine dei 120 giorni lavorativi. **In ogni caso l'importo dovuto viene accreditato nel primo documento di riscossione utile, se inferiore a cinquanta (50) euro.**

I contribuenti possono compensare i propri crediti, limitatamente agli importi fino ad euro 15.000,00, relativi alla tassa sui rifiuti con gli importi dovuti al Comune allo stesso titolo. A tal fine il contribuente deve presentare al responsabile del tributo apposita istanza contenente la volontà di adempiere, in tutto o in parte, all'obbligazione tributaria utilizzando il credito vantato. L'istanza deve contenere, tra l'altro, l'indicazione esatta del credito e l'importo che si intende utilizzare per la compensazione. L'istanza deve essere presentata almeno 60 giorni prima della data prevista per il pagamento del tributo. Il funzionario responsabile del tributo, accertata la sussistenza del credito, provvede ad emettere apposito provvedimento di rimborso in compensazione e a darne immediata comunicazione al contribuente.

MODALITA' DI RICORSO E TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Avverso gli atti relativi alla Tari di cui all'art. 19 del decreto legislativo n. 546 del 1992 e successive modificazioni, con le modalità di cui al successivo art 20, è ammesso ricorso davanti alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Latina, con sede in Latina P.le Nervi n. 270 piano I e V.

Entro il termine perentorio di 60 giorni dalla sua notifica, secondo le formalità indicate dall'art. 18 del d.lgs. n. 546/1992, con le modalità di cui agli artt. 20 e 21 del medesimo decreto legislativo, l'eventuale ricorso va proposto mediante notifica al Comune di Latina, a norma degli art. 137 e seguenti del C.P.C., oppure mediante spedizione di raccomandata con avviso di ricevimento, a mezzo plico senza busta, indirizzato al Comune di Latina, Piazza del Popolo, n. 1 (cap 04100) - LATINA, ovvero mediante consegna diretta presso l'Ufficio protocollo.

Se l'importo del tributo liquidato con il presente atto è superiore ad € 3.000,00 è necessario che, ai sensi dell'art.12 del decreto legislativo n. 546 del 1992, il ricorrente dia mandato ad un difensore abilitato all'assistenza tecnica nel processo tributario. Inoltre per dette liti (di valore superiore ad € 3.000,00), ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nell'art.16 bis del decreto legislativo n. 546 del 1992, dal 1° luglio 2019 la notifica del ricorso deve avvenire obbligatoriamente tramite invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC): protocollo@pec.comune.latina.it La successiva costituzione in giudizio deve avvenire esclusivamente mediante Sistema Informativo della Giustizia Tributaria (S.I.G.I.T.), cui si accede dal portale della giustizia tributaria (www.giustiziatributaria.gov.it) Ai sensi dell'art. 17 bis del D.lgs. 546/92, dal 01/01/2018, per le controversie di valore non superiore ad € 50.000,00 calcolato secondo predetta disposizione normativa (solo imposta), il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In ipotesi di reclamo, il termine di 30 giorni per la costituzione in giudizio decorre dalla scadenza del periodo di 90 giorni previsti per la conclusione del procedimento di reclamo. Il ricorso non è procedibile innanzi al giudice tributario fino alla scadenza dei 90 giorni, dalla data di notifica a quest'Ente, previsto dal Provvedimento N. Generale 168166 del 15/09/2023 Pagina 4/6 comma 2 dell'art. 17 bis del D.Lgs. n 546/92, entro cui la procedura di reclamo e mediazione deve esser conclusa. In ragione delle competenze attribuite dall'art.11, co. 3, d. lgs. n. 546/1992, l'istruttoria del reclamo sarà effettuata dal dirigente del Servizio Entrate, ovvero, mediante il titolare della posizione organizzativa collegata all'Ufficio TIA/TARES/TARI, sulla base delle modalità stabilite dall'articolo 17-bis del d.lgs. n. 546/1992. Ove alla scadenza del termine di 90 giorni dalla notifica del ricorso sotto forma di reclamo non si sia perfezionata alcuna mediazione, il contribuente potrà costituirsi in giudizio, entro i successivi 30 (trenta) giorni, decorrenti dal novantesimo giorno successivo alla notifica del ricorso, mediante deposito dello stesso, come precedentemente notificato al Comune, presso la segreteria della Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Latina, secondo le modalità di cui all'art. 22, comma 1, del D.Lgs. 546/1992. Nell'eventualità che il reclamo venga deciso anteriormente al novantesimo giorno, con un diniego o un accoglimento parziale, il termine per l'eventuale costituzione in giudizio del contribuente decorre

dalla data di notifica di tale decisione. Nelle ipotesi per le quali non è applicabile l'istituto del reclamo il ricorrente dovrà costituirsi in giudizio entro trenta giorni dalla notifica del ricorso al Comune di Latina, il contribuente dovrà provvedere alla costituzione, mediante deposito nella segreteria Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Latina, o trasmettere a mezzo posta, in plico raccomandato senza busta con avviso di ricevimento, l'originale del ricorso notificato a norma degli articoli 137 e seguenti del codice di procedura civile ovvero copia del ricorso consegnato o spedito per posta, con fotocopia della ricevuta di deposito o della spedizione a pena di inammissibilità, giusta art. 22, d. lgs. n. 546/1992.

Riesame degli atti in sede di Autotutela

In presenza di particolari motivazioni il contribuente può presentare documentata istanza in autotutela (D.M. del 11/02/1997 n. 37) richiedendo l'annullamento d'ufficio dell'avviso ovvero la rettifica dei dati in esso contenuti (esempi: errore di persona, evidente errore logico o di calcolo, errore sul presupposto della tassa, la TARI è stata già pagata ovvero è in capo ad altro soggetto duplicazione, errata decorrenza, errata quantificazione della superficie ecc.) A tal fine occorre trasmettere idonea istanza di autotutela, (a mano, a mezzo Pec, all'indirizzo mail: protocollo@pec.comune.latina.it o a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno) indirizzata a: Servizio Entrate Ufficio TIA , TARES, TARI - Piazza del Popolo 14 - 04100 Latina, allegando il proprio documento d'identità e la documentazione utile a comprovare le dichiarazioni rese. L'istanza di riesame in autotutela non sospende né interrompe il termine di pagamento né quello per la proposizione del ricorso innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado di Latina.

MODULISTICA E MODALITA' DI TRASMISSIONE DELLE ISTANZE

Tutta la modulistica è resa disponibile e scaricabile dal seguente link:

<https://www.comune.latina.it/2016/07/27/modulistica-tia-tares-tari/>

La trasmissione di tutti i modelli, istanze e comunicazioni può essere effettuata a mezzo dei seguenti indirizzi: mail/pec protocollo@pec.comune.latina.it

SPEDIZIONE POSTALE CON RACCOMANDATA A/R: COMUNE DI LATINA SERVIZIO ENTRATE - UFFICIO TARI
Piazza Del Popolo n. 14 - 04100 Latina (LT)

CONSEGNA A MANO: COMUNE DI LATINA - UFFICIO DEL PROTOCOLLO Piazza Del Popolo n. 16 - 04100 Latina (LT) . Orario di apertura al pubblico: lunedì, mercoledì e venerdì 10:00 - 12:00; martedì e giovedì 15:00 - 17:00

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENZA

In relazione alle esigenze di comunicazione, informazione e rapporto con il territorio, il Gestore garantisce le seguenti strutture quali punti di contatto finalizzati alla cura delle relazioni con l'utenza.

Per l'erogazione dei servizi all'utenza, il Comune si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato, in grado di soddisfare la maggior parte delle richieste.

L'ufficio Tari, si trova in Piazza del Popolo n. 14. riceve attraverso uno **sportello fisico** nei seguenti orari: **lunedì e giovedì: dalle ore 8.40 alle 12,30; giovedì: dalle ore 15.00 alle 17.00**. Durante gli orari di ricevimento del pubblico in presenza il flusso sarà regolamentato mediante la distribuzione di numero di ticket variabile (da un minimo 10 numeri la mattina e 5 il pomeriggio) a seconda dei tempi richiesti per ogni singolo contribuente, al quale potranno essere fornite le informazioni sulla propria posizione Tari, per attivazioni, cessazioni, variazioni, e quanto altro riguardante la TARI.

Gli utenti muniti di numero, senza prenotazione, potranno acquisire allo sportello fisico informazioni attinenti allo svolgimento delle pratiche relative a: iscrizioni, variazioni, cessazioni, nonché richiedere estratto conto pagamenti, ristampa bollette.

Per autotutele, precontenziosi e contenziosi e pratiche di particolare complessità il contribuente è tenuto a prenotare un appuntamento in presenza o telefonico. Si ricorda che, la prenotazione dell'appuntamento, in presenza o telefonico, si effettua esclusivamente attraverso modalità telematica tramite il sito istituzionale dell'Ente www.comune.latina.it.

Il Comune di Latina mette a disposizione sul proprio sito web www.comune.latina.it all'indirizzo <https://www.comune.latina.it/category/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune-area-amministrativa-ed-economica-finanziaria-servizio-tributi/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune-ufficio-tari/>

- le regole di calcolo della tariffa;
- l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie;
- gli atti di approvazione della tariffa;
- i regolamenti TARI e delle Entrate, il Piano Tariffario e le tariffe;
- le modalità di pagamento ammesse;
- le scadenze per il pagamento;
- le informazioni rilevanti per il mancato e omesso pagamento;
- la procedura per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa;
- le indicazioni della possibilità di richiesta del duplicato nel caso di smarrimento o mancata ricezione dell'avviso di pagamento;
- le modalità per la richiesta di rateizzazione degli importi.

Inoltre tutte le informazioni relative alla TARI e la relativa modulistica sono reperibili al seguente link:<https://www.comune.latina.it/category/il-comune/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune/il-comune-servizi-e-uffici-del-comune-area-amministrativa-ed-economica-finanziaria-servizio-tributi/>.

Si può contattare il **numero verde TARI 800254999**, gratuito sia da fisso che da mobile, **attivo il mercoledì e venerdì dalle 09:00 alle 11:00**, dal quale sarà possibile ricevere informazioni di carattere generale sulla TARI.

È attivo il Portale dei Servizi Tributari per pagare online, consultare la propria posizione tributaria e ristampare gli avvisi di pagamento e relativi modelli F24:

<https://latina.comune-online.it/web/homepage/servizi-tributari>

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo telefono/lettera/mail agli indirizzi sopra riportati compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta della Qualità dei Servizi, predisposto dal gestore. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO GESTIONE DEI RIFIUTI

Il Comune di Latina si adegua agli obblighi di servizio previsti dallo schema I “livello qualitativo minimo” di cui all’art. 3.1 del TQRIF della Deliberazione n. 15/2022/R/RIF, così come individuato dalla Deliberazione della Giunta Comunale n. 63/2022 del 31.03.2022.

Nella seguente tabella vengono riassunti gli obblighi previsti per ciascuno schema regolatorio.

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un’unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all’Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all’Articolo 6 e all’Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all’Articolo 10 e all’Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all’Articolo 13, all’Articolo 17 e all’Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all’Articolo 19 e all’Articolo 22	n.a.2	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all’Articolo 20 e all’Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell’Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l’ottenimento di tali servizi di cui all’Articolo 29 e all’Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all’Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all’Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all’Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l’implementazione di tali sistemi non assicurano ancora un’adeguata copertura del	n.a.	n.a.	SI	SI

territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4				
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

2 Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Nella seguente tabella vengono descritti i livelli di qualità contrattuale del servizio di gestione dei rifiuti

	TQRIF (Delibera ARERA 15/2022/R/rif)	Gestore	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature(30 gg)	Art. 8 e art. 9.1	UFF.TARI COMUNE DI LATINA/ABC LATINA	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio (30 gg) lavorativi	Art. 12	UFF.TARI COMUNE DI LATINA	n.a.	80%	70%	90%
Risposte ai reclami scritti (30 gg) lavorativi	Art. 14	UFF.TARI COMUNE DI LATINA/ABC LATINA	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni (30 gg) lavorativi	Art. 15	UFF.TARI COMUNE DI LATINA/ABC LATINA	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati 60 gg, lavorativi	Art. 16	UFF.TARI COMUNE DI LATINA	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra	Art. 21	UFF.TARI	n.a.	Solo regi-	Solo regi-	≤ 240

l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata <=240 secondi\		COMUNE DI LATINA/ ABC LATINA		strazione	strazione	secondi
Rettifiche degli importi non dovuti (120 gg) lavorativi	Art. 28.3	UFF.TARI COMUNE DI LATINA	n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata previsti dal contratto (entro 15 giorni lavorativi)	Art. 31.1	ABC LATINA	n.a.	80%	70%	90%