CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

Comune di VILLA CASTELLI

SERVIZI COMPRESI
Gestione Tariffe e Rapporto Utenti (TRU) - Raccolta e Trasporto (RT) - Spazzamento e Lavaggio (SL)

Gestore Tariffe e Rapporto con gli Utenti (TRU)
Comune di VILLA CASTELLI

Gestore (Raccolta e trasporto, Spazzamento e lavaggio, Gestione tariffe e rapporto con gli utenti)
COGEIR

Schema regolatorio adottato
Schema I - Livello qualitativo minimo

Data approvazione: 05/03/2026

Codice: 69A9A2D4

Sommario

PREMESSA 3
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 4
INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO 5
PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Villa Castelli 6
PREMESSA GESTORE RT/SL: COGEIR 7
PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE 8
COMUNI SERVITI DAL GESTORE: COGEIR 10
SERVIZI PREVISTI 11
RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Villa Castelli 12
Accesso ai servizi da parte degli utenti 12
RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: COGEIR 13
Accesso ai servizi da parte degli utenti 13
SERVIZI OFFERTI DAL GESTORE: Comune di Villa Castelli 14
MODALITÀ DI PRELIEVO 15
MODALITÀ DI RISCOSSIONE 15
MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE 15
OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI (ARERA) 16
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 17
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI 18
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO 19
SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA: COGEIR 20
INTERVENTI PER DISSERVIZI E RIPARAZIONI ATTREZZATURE: COGEIR 21
CONTINUITÀ SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO: COGEIR 22
CONTINUITÀ SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: COGEIR 23
SICUREZZA DEL SERVIZIO: COGEIR 24
ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI 25
DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE 26
VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI 31

PREMESSA

La presente Carta della Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani è redatta in conformità a quanto previsto dalla Deliberazione ARERA 15/2022/R/RIF (TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani) e successive modifiche e integrazioni.

La Carta si riferisce alla Gestione composta dall'ambito tariffario del **Comune di Villa Castelli**, in cui operano i seguenti soggetti:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti (TRU): **Comune di Villa Castelli**
- Gestore Raccolta e trasporto, Spazzamento e lavaggio, Gestione tariffe e rapporto con gli utenti: **COGEIR**

Lo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente, AGER PUGLIA, è lo **Schema I - Livello qualitativo minimo**.

La Carta della Qualità definisce gli obblighi, gli standard di qualità e i diritti degli utenti in relazione ai servizi di gestione dei rifiuti urbani, rappresentando un impegno assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini a rendere i servizi pubblici sempre più rispondenti alle esigenze effettive dell'utenza.

In particolare, la Carta:

- individua i principi fondamentali cui devono attenersi i Gestori nello svolgimento dei servizi;
- definisce gli standard di qualità del servizio che i Gestori si impegnano a rispettare;
- indica le modalità di accesso ai servizi e i canali di contatto a disposizione degli utenti;
- stabilisce le procedure per la presentazione di reclami, richieste di informazioni e rettifica degli importi addebitati.

La Carta è redatta nel rispetto della normativa vigente, delle deliberazioni ARERA e delle disposizioni dell'ETC AGER PUGLIA.

OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati è il documento attraverso il quale la Gestione ovvero l'ambito tariffario formato da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Villa Castelli**;
- Gestore Raccolta e trasporto, Spazzamento e lavaggio, Gestione tariffe e rapporto con gli utenti, **COGEIR**;

indica i principi fondamentali e gli standard di qualità.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare i seguenti obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, AGER PUGLIA:

- Modalità di attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati;
- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online;
- Obblighi di servizio telefonico;
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi;
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto;
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (pronto intervento H24).

INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

L'Ente Territorialmente Competente, AGER PUGLIA, con Determina n. 164 del 30/04/2022 ha posizionato la Gestione formata da:

- Gestore dell'attività di gestione Tariffe e Rapporto con gli Utenti, **Comune di Villa Castelli**;
- Gestore della Raccolta e Trasporto e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, **COGEIR**;

nello schema: **I Livello qualitativo minimo**

PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
	QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	**SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO**	**SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO**
QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	**SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO**	**SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO**

PREMESSA GESTORE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI: Comune di Villa Castelli

Le indicazioni presenti nel seguente documento (Carta della Qualità) rappresentano un impegno scritto assunto dal Gestore Tariffa e Rapporto con gli Utenti, Comune di Villa Castelli, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali.

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

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sulla sezione amministrazione trasparente del sito internet del Comune).

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-3 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

PREMESSA GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: COGEIR

Presentazione Gestore Raccolta e Trasporto e Spazzamento e Lavaggio con indicazioni su:

- Certificazioni adottate (es. certificazioni sulla qualità ambientale, etica ecc.)
- Notizie rinvenibili sul portale della trasparenza

PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Imparzialità

I Gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

I Gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

I Gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

Efficienza ed efficacia

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

Cortesia

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

I Gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

I Gestori, anche tramite le Società operative locali, si impegnano a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate.

Privacy

I Gestori considerano fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano a tutelarne i dati personali. A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

COMUNI SERVITI DAL GESTORE: COGEIR

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i seguenti Comuni:

VILLA CASTELLI

SERVIZI PREVISTI

Il programma dei servizi svolti sul Comune

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore della Raccolta e Trasporto ed il Gestore dello Spazzamento e Lavaggio delle strade, hanno l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

A tale scopo i Gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni, programmate o non, nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio che ne consegue.

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

RIFERIMENTI DEL GESTORE TRU: Comune di Villa Castelli

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile del tributo: **N/D**

Email: **serviziambientali@comune.villacastelli.br.it**

Indirizzo: **Piazza Municipio, 1, 72029 Villa Castelli (Brindisi)**

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: **https://comune.villacastelli.br.it/servizio/sportello-telematico-per-i-servizi-al-cittadino/**
Numero Verde: **800405633**
Altro recapito telefonico: **----------**
Posta ordinaria: **Piazza Municipio, 1, 72029 Villa Castelli (Brindisi)**
Email: **serviziambientali@comune.villacastelli.br.it**
PEC: **comune.villacastelli@pec.rupar.puglia.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://comune.villacastelli.br.it/argomento/gestione-rifiuti/**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **Piazza Municipio, 1, 72029 Villa Castelli (Brindisi)**

Orari e giornate di apertura:

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	09:00 - 13:00	-
Martedì	09:00 - 13:00	-
Mercoledì	09:00 - 13:00	-
Giovedì	09:00 - 13:00	16:00 - 18:00
Venerdì	-	-
Sabato	-	-
Domenica	-	-

RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL: COGEIR

Di seguito si sintetizzano i riferimenti

Dirigente / Funzionario Responsabile: **N/D**

Email: **info@cogeirsrl.it**

Indirizzo: **VIA PER GROTTAGLIE, 72029 VILLA CASTELLI (BR)**

Accesso ai servizi da parte degli utenti

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

Sportello online: **https://comune.villacastelli.br.it**
Numero Verde: **800405633**
Altro recapito telefonico: **----------**
Posta ordinaria: **STRADA PROV. PER CAROVIGNO, 72100 SAN VITO DEI NORMNANI (BR)**
Email: **info@cogeirsrl.it**
PEC: **cogeirsrl@legalmail.it**
Trasparenza Rifiuti: **https://comune.villacastelli.br.it**

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

Sede: **VIA PER GROTTAGLIE, 72029 VILLA CASTELLI (BR)**

Orari e giornate di apertura:

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	08:00 - 10:30	-
Martedì	08:00 - 10:30	-
Mercoledì	08:00 - 10:30	-
Giovedì	08:00 - 10:30	15:00 - 17:00
Venerdì	08:00 - 10:30	-
Sabato	08:00 - 10:30	-
Domenica	-	-

SERVIZI OFFERTI: Comune di Villa Castelli

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

Servizio	Sportello fisico	Sportello online	Telefono	Email/PEC
Richieste di attivazione del servizio	X	X	-	X
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	X	X	-	X
Richieste scritte di informazioni	X	X	X	X
Reclami	X	X	-	X
Richieste di rettifica degli importi addebitati	X	X	-	X
Richieste di rateizzazione dei pagamenti	X	X	-	X
Segnalazioni per disservizi	X	X	X	X
Prenotazione del ritiro dei rifiuti su chiamata	X	X	X	X
Richieste di riparazione attrezzature per la raccolta domiciliare	X	X	X	X

Nota: I servizi indicati possono variare in base alle disposizioni comunali e al contratto di servizio vigente.

MODALITÀ DI PRELIEVO

La modalità di prelievo vigente nella Gestione, **Comune di Villa Castelli** è:

TARI Tributo presuntiva (metodo normalizzato)
La tariffa è calcolata secondo il metodo normalizzato previsto dal DPR 158/99, che tiene conto della produzione potenziale di rifiuti in base alla tipologia di utenza e alla superficie occupata.

MODALITÀ DI RISCOSSIONE

La modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale è:

Direttamente in capo al Comune

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

La modalità di attribuzione della parte variabile dei costi vigente nell'ambito gestionale è quella parametrica. Nello specifico per le utenze domestiche vengono utilizzati gli
indici DPR 158/99 e per le utenze non domestiche vengono utilizzati gli **indici DPR 158/99**.

OBBLIGHI DI SERVIZIO E INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto, suddivisi tra indicatori obbligatori e standard migliorativi ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF e s.m.i.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta all'indirizzo Piazza Municipio, 1, 72029 Villa Castelli (Brindisi), via e-mail serviziambientali@comune.villacastelli.br.it, mediante sportello fisico o sportello online all'indirizzo https://comune.villacastelli.br.it/servizio/sportello-telematico-per-i-servizi-al-cittadino/, compilando l'apposito modulo.

Nella sezione trasparenza rifiuti, https://comune.villacastelli.br.it/argomento/gestione-rifiuti/, del gestore TRU, Comune di Villa Castelli, è presente il modulo per la richiesta di attivazione del servizio.

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, invia all'utente entro 30 giorni lavorativi la risposta alla richiesta di attivazione del servizio.

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

Obbligo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail serviziambientali@comune.villacastelli.br.it o mediante sportello fisico o sportello online all'indirizzo https://comune.villacastelli.br.it/servizio/sportello-telematico-per-i-servizi-al-cittadino/, compilando l'apposito modulo.

Obbligo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, ha l'obbligo di inviare all'utente risposta scritta, entro 30 giorni lavorativi, alle richieste di variazione e di cessazione.

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

Modalità per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati

Per l'invio di reclami scritti, informazioni e rettifiche di importi addebitati è possibile utilizzare la modulistica liberamente accessibile e scaricabile all'interno della sezione trasparenza rifiuti https://comune.villacastelli.br.it/argomento/gestione-rifiuti/ del Gestore TRU, Comune di Villa Castelli. In alternativa, l'utente può richiederla allo sportello fisico sito in Piazza Municipio, 1, 72029 Villa Castelli (Brindisi) o compilando l'apposito modulo online presente nello sportello online all'indirizzo https://comune.villacastelli.br.it/servizio/sportello-telematico-per-i-servizi-al-cittadino/.

Obbligo di risposta motivata ai reclami scritti, informazioni e rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, ha l'obbligo di inviare risposta scritta in 30 giorni lavorativi per i reclami e le richieste scritte di informazioni e, in 60 giorni lavorativi, per le rettifiche di importi addebitati.

Tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto (Articolo 51 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, inoltrerà al gestore della raccolta e trasporto e/o al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, il reclamo, la richiesta scritta di informazioni, o la richiesta di attivazione del servizio, ricevuti dall'utente, entro 5 giorni lavorativi.

Tempo per l'inoltro all'utente della risposta (Articolo 52 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, inoltra all'utente la risposta motivata scritta al reclamo o alla richiesta scritta di informazioni ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, entro 5 giorni lavorativi.

Obbligo di servizio telefonico Gestore TRU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, disporrà di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento e periodicità di riscossione (Articolo 23 TQRIF)

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno riportati nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Comune di Villa Castelli, invierà almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente territorialmente competente AGER PUGLIA, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti (Articolo 27 TQRIF)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate:

a. 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;

b. a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente AGER PUGLIA;

c. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Obbligo di rettifica degli importi non dovuti (Articolo 28.1 TQRIF)

Qualora le verifiche effettuate a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore tariffe e rapporto con gli utenti procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RT (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di Raccolta e Trasporto, COGEIR, mette a disposizione degli utenti il servizio telefono 800405633 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Numero verde del gestore Raccolta e Trasporto: **800405633**

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

Il Gestore Raccolta e Trasporto, COGEIR, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un numero minimo di 1 ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di 5 pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

RITIRO PANNOLINI IN CASO DI SOGGETTI DISABILI O ANZIANI

RITIRI RAEE

Nella Gestione sono presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare. Per tutte le specifiche ed indicazioni sulle modalità di conferimento nei suddetti centri, si rimanda al regolamento comunale.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, info@cogeirsrl.it o telefonicamente al seguente numero 800405633, ovvero presso VIA PER GROTTAGLIE, 72029 VILLA CASTELLI (BR).

Obbligo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Viene assicurato il ritiro di rifiuti su chiamata entro 15 giorni lavorativi dalla richiesta.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al Gestore Raccolta e Trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, info@cogeirsrl.it, mediante sportello fisico sito in VIA PER GROTTAGLIE, 72029 VILLA CASTELLI (BR) e online all'indirizzo https://comune.villacastelli.br.it o tramite il servizio telefonico 800405633.

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a 5 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente. Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Obbligo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Articolo 34 TQRIF)

In caso di richiesta dell'utente, viene assicurata entro 10 giorni lavorativi la riparazione o la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

https://comune.villacastelli.br.it

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Articolo 42 TQRIF)

Il gestore dello Spazzamento e del Lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni.

COGEIR: https://comune.villacastelli.br.it

Il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade è pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

COGEIR: https://comune.villacastelli.br.it

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

COGEIR: 800405633

Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Il gestore si impegna ad intervenire entro 4 ore alle richieste di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

ALTRI OBBLIGHI DEFINITI NEL CONTRATTO DI SERVIZI E RELATIVE PERFORMANCE

rivolgersi all'ufficio ambiente o all'ufficio tributi ciascuno per la propria competenza

RD

DEFINIZIONI E AMBITO DI APPLICAZIONE

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di:

- accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- promozione di campagne ambientali;
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;

D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

Data di consegna è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

Data di invio è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

Decreto legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";

Decreto legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;

Decreto-legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico

Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-3 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2026-2029, approvato con deliberazione 5 agosto 2025, 397/2025/R/RIF;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione

tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

Tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF e successive modifiche e integrazioni;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei servizi, è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC AGER PUGLIA.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC, AGER PUGLIA, dal gestore e dall'utenza.

La Carta approvata dell'ETC con Determina n. **164** del **30/04/2022**, è resa disponibile presso gli uffici del gestore tariffe e rapporto con l'utenza nonché presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Villa Castelli**.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata all'ETC, AGER PUGLIA, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori appartenenti alla gestione, **Comune di Villa Castelli**, di carattere straordinario ed imprevedibile.