



Comune di **Sanremo**

Provincia di Imperia

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO RIFIUTI***

*ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA*

# Indice

1.	Riferimenti normativi e di prassi amministrativa	3
2.	Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	5
3.	Territorio di riferimento	5
4.	Principi di erogazione del servizio	6
5.	Gestori	8
6.	Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	13
7.	Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	14
8.	Modalità di erogazione del servizio	15
8.1.	Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti	15
8.2.	Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti	18
8.3.	Servizio di gestione dello spazzamento stradale	31
8.4.	Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)	33
9.	Misure per la tutela degli utenti	34
10.	Trasparenza	36
11.	Privacy	36

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## Disposizioni generali

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

**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.

**Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286** sul Riordino e il potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, in particolare l'articolo 11, comma 1, il quale prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con specifiche modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

**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.

## Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

**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 temperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

**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”*.

**Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n.444/2019/R/Rif** sulla Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TITR).

**Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

**Disposizioni comunali specifiche**

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link

<https://www.comune.sanremo.im.it/archivio2 aree-tematiche 0 100.html>

## 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al Servizio di gestione dei rifiuti urbani. Ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra i Gestori e utenti e gli obiettivi per cui è redatta sono principalmente:

- garantire adeguata informazione ai cittadini circa i parametri rappresentativi del livello di servizio;
- dichiarare gli impegni assunti dai Gestori verso i cittadini nell'erogazione dei servizi e le azioni richieste agli utenti.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. È dunque un documento di riferimento per la tutela dei cittadini e uno strumento utile per conoscere le attività dei Gestori.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

## 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Sanremo che si estende per 54,7 km<sup>2</sup> e conta una popolazione pari a 53.154 abitanti (dato al 1° gennaio 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 42.000 unità.

## 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

### **Imparzialità**

I Gestori adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)**

I Gestori assicurano il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Equità**

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **Continuità**

AMAIE Energia considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali garantendo l'effettuazione del servizio in tutti i giorni dell'anno con le frequenze previste dai contratti sottoscritti con i Comuni, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di AMAIE Energia e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda regolatrice).

### **Ambiente**

AMAIE Energia opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

### **Efficacia ed efficienza**

I Gestori adottano, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

### **Semplificazione delle procedure**

I Gestori assumono iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

## **Privacy**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

## 5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

### **GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

#### **Ufficio Tributi del Comune di Sanremo**

**Indirizzo:** Corso Cavallotti, n. 59 - 18038 Sanremo (IM) al 2° Piano

#### ***Orario di apertura al pubblico***

L'attività dell'ufficio tributi è svolta prevalentemente in modalità telefonica o in modalità telematica all'indirizzo di posta elettronica

MATTINA: Lunedì e Venerdì: dalle 9:00 alle 13:00

POMERIGGIO: Lunedì e Mercoledì: dalle 15:00 alle 17:00

In caso di istanze non risolvibili telefonicamente o telematicamente l'utenza potrà accedere agli uffici solo ed esclusivamente previo appuntamento

**Telefono:** 0184-580.265 / 258 / 257 / 370

**Email:** uff.tributi@comunedisannremo.it

### **GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

#### **Amaie Energia e servizi S.r.l.**

"AMAIE Energia e Servizi S.r.l." è una società a responsabilità limitata a capitale interamente posseduto da Enti Locali o da società il cui capitale è totalmente posseduto da Enti Locali (società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte del Comune di Sanremo), sottoposta al controllo analogo congiunto dei soci, operante mediante il modello del c.d. "in house providing".

AMAIE Energia è il Gestore del servizio di igiene urbana dei Comuni di facenti parte del neo costituito Bacino Sanremese e nello specifico dei comuni di: Sanremo, Taggia, Badalucco, Montalto/Carpasio, Molini di Triora, Triora, Ceriana, Bajardo, Castellaro, Riva Ligure, Santo Stefano al Mare, Pompeiana, Terzorio, San Lorenzo al Mare, Cipressa, Costarainera, Civezza, Pietrabrana.





Il bacino ha un'area di circa 362,42 Km<sup>2</sup> ed è costituito da 18 Comuni, insistenti su più vallate, la Valle Armea, quella dell'Argentina e quella del San Lorenzo con una popolazione totale di circa 81.598 abitanti residenti.

AES gestisce la propria organizzazione/patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, contributi pubblici) sotto il controllo della Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'ambito e di Bacino).

La politica aziendale impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio di Concessione.

Con contratto Rep. n. 7848 Racc. 2022 è stato affidato ad Amaie Energia e Servizi S.r.l. - secondo lo schema dell'in-house providing - il Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, di cui all'art. 183, comma 1, lett. II) del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152, da svolgersi nell'intero territorio del Bacino Sanremese per anni 15 decorrente dal 01/02/2022 e, quindi, fino al 31/01/2037.

Nello svolgimento delle attività si è tenuto conto degli adempimenti a carico del Gestore esplicitati nei seguenti documenti che definiscono le condizioni di fornitura:

- 1) Contratto di servizio Rep. n. 7848
- 2) Disciplinare Tecnico generale per la gestione dei servizi di igiene urbana nell'ATO Sanremese
- 3) Disciplinari tecnici di ogni singolo Comune
- 4) Piani Economico Finanziari di ogni singolo Comune

### **Sede ed unità Organizzative**

La sede legale e amministrativa di AMAIE Energia e Servizi S.r.l si trova in via Quinto Mansuino SNC e ospita la Direzione dell'azienda, gli Uffici Tecnici e Amministrativi.

Sedi Distaccate degli Uffici Amministrativi risiedono nel Comune di Santo Stefano al Mare in via Ortassi 1, di San Lorenzo al Mare in via Pietrabruna 45, di Taggia in Loc. Manente snc oltre che a Terzorio in via Terzorio snc.

## **La comunicazione con i cittadini**

### ***Sportelli con accesso al pubblico***

Il servizio di raccolta è sostanzialmente basato sull'uso dei kit di contenitori domestici, dei quali si è detto e di contenitori di maggior volume per le utenze non domestiche.

Per quanto riguarda le utenze domestiche il Gestore tiene presso il proprio autoparco una idonea scorta di kit, sia per le ulteriori consegne a nuove utenze, che per la sostituzione di contenitori che si fossero resi inservibili durante l'uso. La manutenzione e/o sostituzione può essere richiesta al numero verde, ovvero richiesta via e-mail all'indirizzo dedicato [portaaporta@amaie-energia.it](mailto:portaaporta@amaie-energia.it).

L'operazione di consegna dei kit alle utenze domestiche registrate alla TARI del viene espletata presso gli sportelli aziendali aperti al pubblico e ubicati al Palafiori, in corso Garibaldi 1 a Sanremo.

Per quanto riguarda invece le utenze non domestiche, l'eventuale rottura o deterioramento dei contenitori può essere segnalata dagli operatori del servizio, dall'utenza al numero verde dedicato o alla mail sopra indicata.

A segnalazione così ricevuta e/o da parte della UND, è prevista la pronta sostituzione del contenitore deteriorato, che viene ritirato per essere avviato a recupero.

Lo sportello per la distribuzione dei kit della raccolta differenziata presente al Palafiori di Sanremo, in Corso Garibaldi 1, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00 ed effettua le consegne kit per le utenze del solo comune di Sanremo. Oltre alla consegna del materiale per la raccolta differenziata offre informazioni ed opuscoli agli utenti residenti e non, domestici e commerciali in cerca di informazioni sul sistema di raccolta differenziata in attuazione nel territorio cittadino

### ***Sportello Informativo Telefonico***

Amaie Energia risponde telefonicamente alle richieste e/o segnalazioni degli utenti a diversi numeri e secondo il seguente orario

SERVIZIO	TELEFONO	ORARI	TIPO DI INFORMAZIONI
Segnalazioni e reclami degli utenti di Sanremo	800 310 042	Dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici
Segnalazioni e reclami degli utenti di Sanremo	337 141 3084	Numero attivo dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30 anche per servizio messaggi whatsapp	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici
Ritiro Ingombranti per il territorio comunale gestiti	800 310 042	Dal lunedì al sabato 08.30 – 13.30	Prenotazione ritiro ingombranti

### ***Altri canali di Informazione***

Fax	0184.517138	E-mail	<a href="mailto:portaaporta@amaie-energia.it">portaaporta@amaie-energia.it</a> <a href="mailto:comunicazione@amaie-energia.it">comunicazione@amaie-energia.it</a>
-----	-------------	--------	--

Sito internet	<a href="http://www.amaie-energia.it">www.amaie-energia.it</a>	PEC	<a href="mailto:amaieenergia@pec.it">amaieenergia@pec.it</a>
Pagina FACEBOOK	<a href="https://www.facebook.com/AMAIesrl/">https://www.facebook.com/AMAIesrl/</a>		

### **Accessibilità alle informazioni**

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore ha reso attivi i seguenti strumenti:

- sito internet all'indirizzo <https://amaie-energia.it/> al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta della Qualità dei Servizi ed il materiale informativo predisposto sotto forma di opuscoli, lettere, ecc.;
- numero verde dedicato per il comune di Sanremo, gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30. Attraverso questo numero è possibile porre quesiti ed ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti, segnalare disservizi e formulare osservazioni, prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, il ritiro dei rifiuti verdi, ecc;
- utilizzo di profilo social per comunicazioni immediate e libere <https://www.facebook.com/>;
- casella di posta elettronica appositamente attiva all'indirizzo [portaaporta@amaie-energia.it](mailto:portaaporta@amaie-energia.it);
- servizio di Sportello di Contatto, aperto al pubblico presso il Palafiori di Sanremo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00, il quale consente all'utente di porre quesiti e ottenere informazioni, di ritirare/sostituire kit domestici, nonché di prenotare la riparazione e/o sostituzione di contenitori di grandi dimensioni.

### **Customer Satisfaction**

L'azienda svolge periodicamente mediante organizzazione e/o Ente indipendente indagini di soddisfazione dei cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini possono avvenire mediante contatto diretto presso attività commerciali o con interviste mirate agli utenti in coda presso gli uffici del Palafiori. Hanno lo scopo di raccogliere informazioni su:

- Frequenza di utilizzo del servizio.
- Qualità percepita del servizio.
- Preferenze sulla possibile evoluzione del servizio.
- Analisi socio-demografica degli intervistati.

I Servizi interessati sono:

- Raccolta rifiuti.
- Spazzamento.
- Ecocentri/Ecopunti cittadino.

- Call Center
- Comunicazione.

Eventuali anomalie vengono gestite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità aziendale, al fine di ricercarne ed eliminarne le cause.

### **Monitoraggio e controllo.**

AMAIE Energia ha previsto specifici strumenti di monitoraggio e controllo relativi al livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi alla cittadinanza come parte del proprio sistema di gestione per la qualità.

In particolare svolge direttamente il controllo sulle procedure/modalità di conferimento dei rifiuti da parte degli utenti privati attraverso l'attività di personale dipendente specializzato

### ***Ispettori ambientali***

AMAIE Energia, ha istituito un servizio di controllo ambientale attuato attraverso ispettori ambientali che, in collaborazione con il comando di polizia municipale, effettua controlli e segnalazioni nel rispetto del regolamento per la gestione dei rifiuti.

Il ruolo di ispettore ambientale è stato attribuito a personale specificatamente addestrato che svolge controlli in merito all'obbligo di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti, il corretto conferimento dei materiali e la tutela dell'igiene e del decoro urbano nonché il contrasto dell'abbandono dei rifiuti.

## 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, l'EGATO di Sanremo, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza e in ragione delle prestazioni previste nel vigente contratto di servizio.

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
		SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

## 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Avendo l'Ente territorialmente competente optato per lo schema regolatorio I di cui sopra, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

Obblighi di servizio previsti	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	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
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	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
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
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	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 assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a. <sup>1</sup>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a. <sup>1</sup>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

## 8. Modalità di erogazione del servizio

### 8.1. Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

Nel Comune di Sanremo il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello, per un totale di 16 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per un minimo di 30 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti, in applicazione dell'art. 2 legge n.241/1990.

Per la predisposizione del PEF il Comune di Sanremo si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

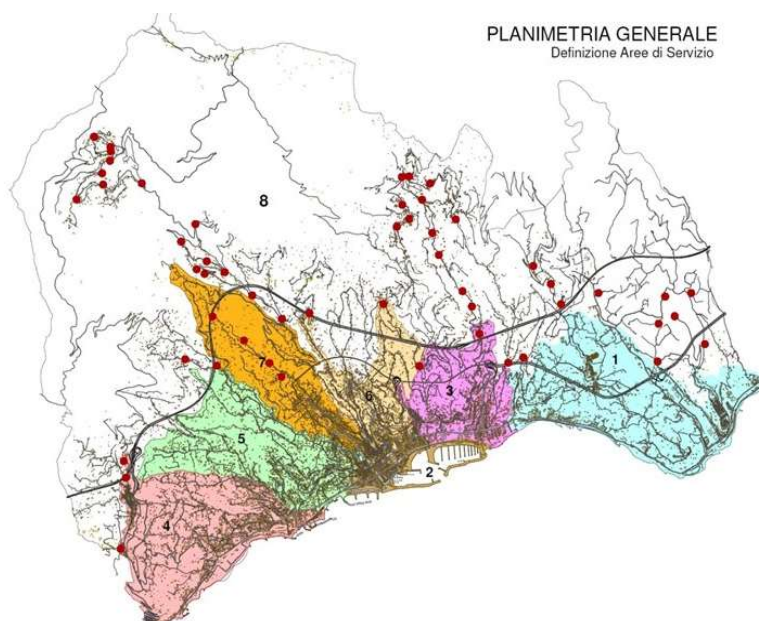


Servizi	Indicatore di qualità
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

## 8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti

### *Inquadramento generale*

L'attività di raccolta svolta da AES per le UD (Utenze Domestiche), viene attuata secondo modalità differenti, ovviamente interessa l'intero territorio cittadino che è suddiviso in zone omogenee, ciascuna con un proprio calendario di raccolta, con raccolte 6/7gg, come nel seguito specificato



Il servizio prevede la raccolta delle seguenti frazioni di rifiuto con i sistemi di raccolta indicati nella tabella successiva:

- Rifiuto umido organico (per brevità ORGANICO);
- Imballaggi di PLASTICA e Lattine
- Carta e cartoni (per brevità CARTA);
- Imballaggi di VETRO;
- Residuo secco indifferenziato (per brevità RESIDUO SECCO).

È a disposizione dei cittadini uno sportello per la distribuzione dei kit di raccolta differenziata (mastelli/sacchi) ubicato presso gli uffici del Palafiori, in corso Garibaldi 1 a Sanremo.

Il kit prevede nello specifico, a seconda della tipologia di utente (domestico/non domestico)

- Un contenitore per la **carta** di colore **blu** (di volumetria variabile da 40l a 360l);
- Un contenitore per l'**umido** di colore **marrone** (di volumetria variabile da 23l a 240l);
- Un contenitore **sotto-lavello** di colore **marrone**;
- Un contenitore per il **vetro** (se previsto) di colore **verde** (di volumetria variabile da 40l a 360l);
- Una dotazione annuale di sacchetti compostabili per l'**umido**;
- Una dotazione annuale di sacchetti **grigio** per l'**indifferenziato**;

- Una dotazione annuale di sacchetti **gialli** per la **plastica**;
- Una eventuale dotazione di sacchetti azzurri per il conferimento di pannolini (consegnati solo su effettiva richiesta).

Sono inoltre disponibili per gli utenti, pieghevoli e poster cartacei dei calendari di raccolta per le Utenze Domestiche suddivisi per zona di appartenenza e per tipologia di utenza (condominiale o utenza singola). Gli stessi sono inoltre disponibili sul sito [www.amaie-energia.it](http://www.amaie-energia.it).

Sono previste specifiche raccolte differenziate per particolari utenze (come negozi, supermercati, ospedali, scuole, ristoranti...).

I calendari di raccolta specifici sono scaricabili dal sito di Amaie Energia e Servizi nell'apposita area download (<http://www.amaie-energia.it/igieneurbana/sanremo/area-download>).

### **Zoonizzazione**

<b>Zona</b>		<b>Sistema di raccolta</b>
<b>1</b>	Raccolta UD – Zona 1	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco ✓ Raccolta Stradale Vetro ✓ Raccolta presso Ecopunto di tutte le tipologie di rifiuto
<b>2</b>	Raccolta UD – Zona 2	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco e Vetro ✓ Raccolta presso Ecopunto di tutte le tipologie di rifiuto ✓ Raccolta presso Strutture Informatizzate di tutte le tipologie di rifiuto
<b>3</b>	Raccolta UD – Zona 3	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco ✓ Raccolta Stradale Vetro
<b>4</b>	Raccolta UD – Zona 4	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco ✓ Raccolta Stradale Vetro ✓ Raccolta presso Ecopunto di tutte le tipologie di rifiuto
<b>5</b>	Raccolta UD – Zona 5	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco ✓ Raccolta Stradale Vetro ✓ Raccolta presso Strutture Informatizzate di tutte le tipologie di rifiuto
<b>6</b>	Raccolta UD – Zona 6	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco ✓ Raccolta Stradale Vetro ✓ Raccolta presso Ecopunto di tutte le tipologie di rifiuto ✓ Raccolta presso Strutture Informatizzate di tutte le tipologie di rifiuto
<b>7</b>	Raccolta UD – Zona 7	✓ Raccolta domiciliare Porta-A-Porta per organico, carta, plastica e residuo secco ✓ Raccolta Stradale Vetro ✓ Raccolta presso Strutture Informatizzate di tutte le tipologie di rifiuto
<b>8</b>	Raccolta UD – Zona 8	✓ Raccolta Stradale di tutte le tipologie di rifiuto ✓ Raccolta presso Strutture Informatizzate di tutte le tipologie di rifiuto

Anche a tutte le UND è reso il servizio di raccolta domiciliare porta a porta con un calendario integrativo rispetto a quello sopra citato che prevede raccolte specifiche pomeridiane effettuato in taluni casi anche 7/7gg. Nello specifico le UND possono usufruire del servizio di raccolta previsto per le UD della zona di appartenenza con esposizione serale e raccolta notturna, ma ad esse è anche dedicata una raccolta specifica pomeridiana diversa a seconda della zona di appartenenza.

Sono previsti servizi specifici e dedicati per le UND definite come “grandi produttori” ed utenze sensibili quali Ospedale, Case di Cura, Casa Circondariale ed attività mercatali.

Durante il periodo estivo, dal 01 giugno al 30 settembre vengono integrati alcuni servizi per la raccolta a specifiche categorie di UND (Stabilimenti Balneari e raccolte notturne nel centro cittadino) integrando il personale con lavoratori stagionali laddove necessario.

### ***Calendari di Raccolta***

#### Utente domestiche

Sono indicati di seguito i giorni di raccolta delle varie matrici di rifiuto, l'esposizione deve essere effettuata tra le 19:00/21:00 (inverno/estate) del giorno precedente e le 4:00 del giorno di raccolta.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 1</b>	Umido		Umido		Umido		
	Indiff		Carta		Plastica		
				Pannolini			

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 2</b>	Umido		Umido		Umido		
	Carta		Indiff		Plastica		
					Vetro	Pannolini	

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 3</b>		Umido		Umido		Umido	
		Plastica		Indiff		Carta	
	Pannolini						

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 4</b>		Umido		Umido		Umido	
		Indiff		Carta		Plastica	
						Pannolini	

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 5</b>	Umido		Umido		Umido		
	Carta		Indiff		Plastica		
						Pannolini	

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 6</b>		Umido		Umido		Umido	
		Plastica		Indiff		Carta	
	Pannolini						

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>ZONA 7</b> 7-SanGiacomo	Umido		Umido		Umido		
	Carta		Indiff		Plastica		
						Pannolini	

### Vasche di raccolta

8,15-9,15 9,30-10,30	VIA ESCOFFIER EX MAGAZZINI FERROVIARI (PIAZZA CESARE BATTISTI)						
	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	Umido		Umido		Umido		
	Carta		Indiff		Plastica		
						Pannolini	

### ECOPUNTI – orari

Gli Ecopunti sono luoghi di conferimento presidiati e controllati, appositamente attrezzati per integrare il sistema di raccolta differenziata cittadino, laddove ci sono criticità di gestione del porta a porta. In questi locali gli utenti cittadini, domestici e non, possono conferire qualsiasi frazione di rifiuto domestico, sulla base delle regole definite dal gestore e di un orario preciso (è assolutamente vietato abbandonare il rifiuto davanti alla porta degli Ecopunti durante gli orari di chiusura).

Un operatore è sempre presente per verificare la bontà della differenziata, l'uso dei sacchi regolamentari e per indicare le corrette modalità di conferimento. Non è compito dell'addetto ritirare il rifiuto e conferirlo nei contenitori, bensì di fornire indicazioni circa il corretto conferimento e differenziazione nonché garantire che i contenitori siano aperti per consentire il conferimento dei rifiuti senza che gli utenti siano obbligati ad entrare in contatto con le superfici degli stessi.

In particolare:

- carta e cartone vanno conferiti senza sacchi e ridotti di volume;
- plastica e metalli devono essere conferiti con i sacchi gialli codificati forniti dal gestore;
- l'organico (o umido) deve essere conferito con un sacchetto biodegradabile o compostabile;
- il secco residuo, o indifferenziata, deve essere conferito con i sacchi grigi codificati forniti dal gestore.

### Piazza Muccioli

Orario estivo (dal 01/06 al 30/09)

LUNEDÌ'	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	8.30 – 22.30

Orario invernale

LUNEDÌ'	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	6.30 – 20.30	8.30 – 20.30

*Via San Francesco*

Orario estivo/invernale

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6.30 - 12.00	6.30 - 12.00	6.30 - 12.00	6.30 - 12.00	6.30 - 12.00	6.30 - 12.00	8.00-12.00
14.00 - 20.00	14.00 - 20.00	14.00 - 20.00	14.00 - 20.00	14.00 - 20.00	14.00 - 20.00	

*Piazza San Costanzo - Pigna*

Orario estivo/invernale

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6.30 - 9.30	6.30 - 9.30	6.30 - 9.30	6.30 - 9.30	6.30 - 9.30	6.30 - 9.30	CHIUSO

*Via Grossi Bianchi - Poggio*

Orario estivo/invernale

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
6.30 - 9.30	CHIUSO	6.30 - 9.30	CHIUSO	6.30 - 9.30	CHIUSO	CHIUSO

*Levante (svincolo "Valle Armea" Aurelia bis) - Ponente (Via Padre Semeria)*

Orario estivo/invernale

LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA
8.00 - 12.00	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	CHIUSO	16.00 - 20.00	8.00 - 20.00

UtENZE non domestiche

Le UND possono usufruire del servizio di raccolta previsto per le UD della zona di appartenenza, ma ad esse è anche dedicata una raccolta specifica pomeridiana anch'essa diversa a seconda della zona di appartenenza. I calendari di zona specifici sono i seguenti:

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 1**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Plastica		Vetro			Vetro	
Cartone			Cartone			

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 2**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	Organico		Organico	Organico	Organico	Organico
Vetro	Vetro		Vetro	Vetro	Vetro	Vetro
Cartone	Cartone	Cartone	Cartone	Cartone	Cartone	
	Plastica			Plastica		
					Secco	

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 3**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Cartone			Cartone	Plastica		
Vetro			Vetro			

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 4**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Vetro			Vetro			
	Plastica	Cartone		Cartone		

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 5**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
	Plastica	Vetro			Vetro	
		Cartone			Cartone	

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 6**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Cartone			Cartone	Plastica		
Vetro			Vetro			

**UTENZE NON DOMESTICHE ZONA 7**

Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Plastica		Vetro			Vetro	
		Cartone			Cartone	

***ECOISOLE Informatizzate***

Le Utenze Domestiche e Non Domestiche di alcune zone cittadine dove i sistemi tradizionali di raccolta porta a porta non sono attuabili ricevono un servizio di raccolta con isole ecologiche costituite da strutture fisse o mobili dotate di bocchette, ad accesso controllato tramite serratura informatizzata, dove conferire le varie tipologie di rifiuto senza limitazioni di orario o giorni di raccolta. Trattasi di manufatto edilizio, struttura in metallo o di area delimitata da recinzione dotata di cancello meccanizzato, i cui accessi/aperture sono regolati da un sistema informatizzato.

- Nel caso del manufatto edilizio o della struttura in metallo, l' "ISOLA" è dotata di sportelli in lamierato, cui sono apposti adesivi di diverso colore atti a identificare il materiale raccolto. Tali sportelli si aprono con un sistema informatico che riconosce il permesso di accesso dalla lettura di un apposito badge consegnato agli utenti aventi diritto.
- L'area recintata invece contiene al suo interno spazi/contenitori per il conferimento delle varie matrici di raccolta ed è chiuso da un cancello che funziona con il medesimo processo di riconoscimento a scheda magnetica.

L'utilizzo del sistema informatico di tutte queste strutture è molto semplice: basta avvicinare la tessera personalizzata al lettore ottico e seguire le istruzioni che appaiono sul display. L'automatizzazione delle aperture permette la verifica dei comportamenti non conformi, attraverso controlli diretti o con dati registrati. Non è quindi consentito cedere la tessera a terzi.

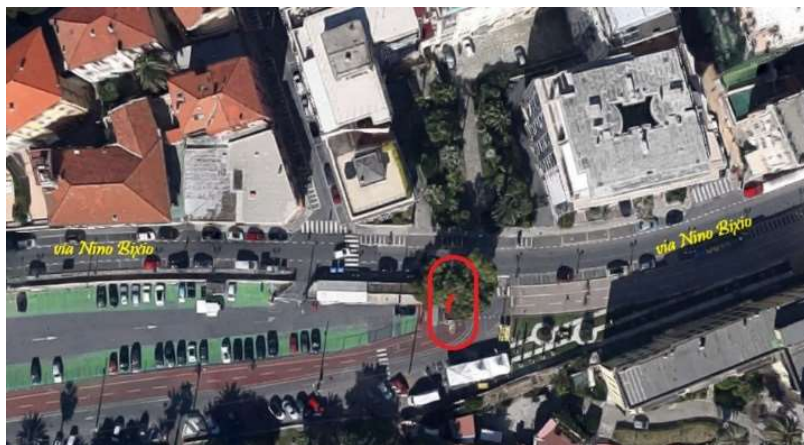
Il conferimento in queste ECOISOLE segue regole leggermente diverse da quelle generali: per la carta vale la regola generale del conferimento senza sacco, per l'organico (l'umido) il conferimento deve essere fatto con un sacchetto biodegradabile o compostabile fornito dal gestore. La plastica e alluminio così come l'indifferenziata, invece, possono essere conferite con qualunque tipo di



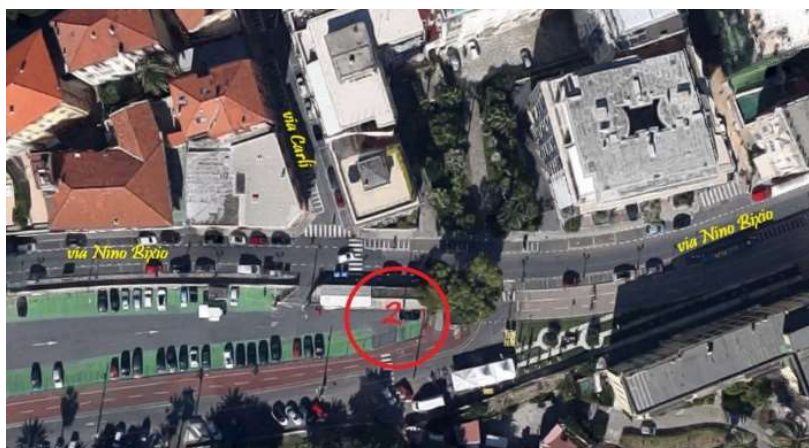
sacchetto in plastica. L'apertura degli sportelli per l'inserimento dei rifiuti è fatta in modo da non consentire grossi volumi; è quindi necessario conferire i rifiuti ben separati e ridotti di volume.

Nel Comune di Sanremo esistono, al momento, 6 differenti ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE FISSE ciascuna delle quali è dedicata ad una particolare tipologia di utenti definiti per area geografica e categoria di utenza.

**1. Ecoisola in muratura in via Nino Bixio** - dedicata ai soli Utenti Domestici delle aree limitrofe non raggiungibili dal porta a porta.

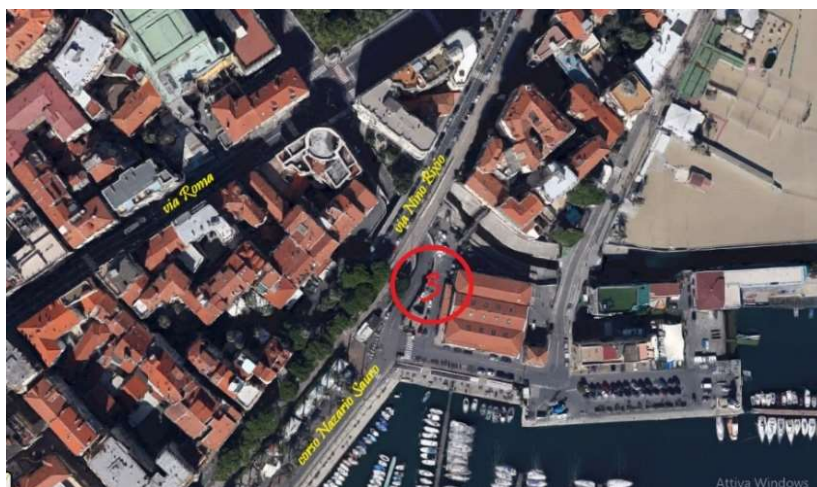


**2. Ecoisola delimitata da area cintata in via Nino Bixio** - dedicata a specifiche Utenze non Domestiche a prevalenza dedicate alla ristorazione.

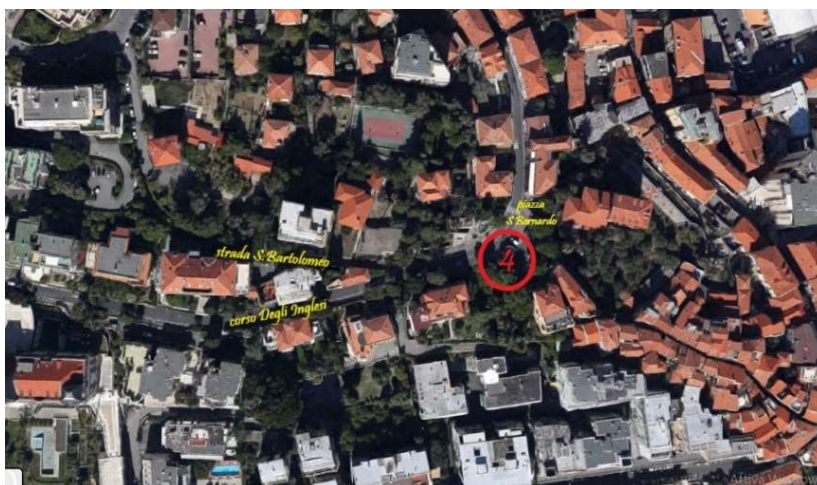


**3. Ecoisola in struttura metallica in corso Nazario Sauro (altezza supermercato Permare)** - dedicata ai soli Utenti Domestici delle aree limitrofe non raggiungibili dal porta a porta.

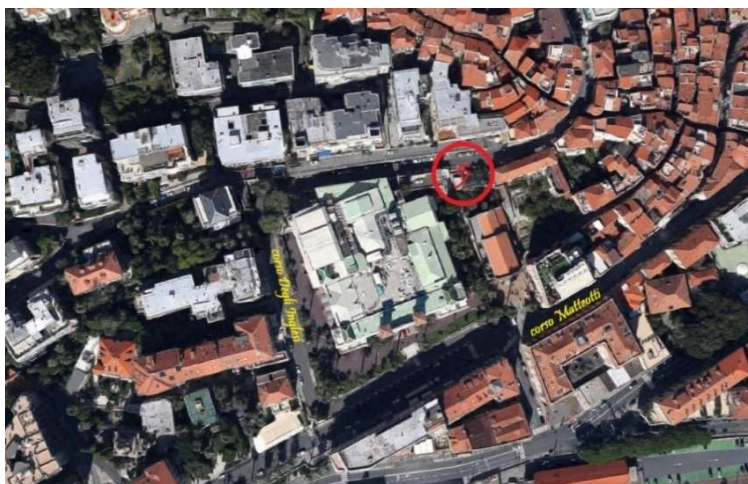




4. *Ecoisola in struttura metallica in Piazza San Bernardo - dedicata ai soli Utenti Domestici delle aree limitrofe non raggiungibili dal porta a porta.*



5. *Ecoisola in struttura metallica in corso degli Inglesi (dietro il Casinò) - dedicata ai soli Utenti Domestici delle aree limitrofe non raggiungibili dal porta a porta*



L'isola informatizzata mobile invece è una struttura in metallo i cui accessi/aperture sono regolati da un sistema informatizzato. Quest'isola viene trasportata da un autocarro apposito, posizionata e rimossa quotidianamente in determinate zone del territorio e sulla base di uno specifico calendario. L'utilizzo del sistema informatico di questa struttura è molto semplice: basta avvicinare la tessera personalizzata al lettore ottico e seguire le istruzioni che appaiono sul display.

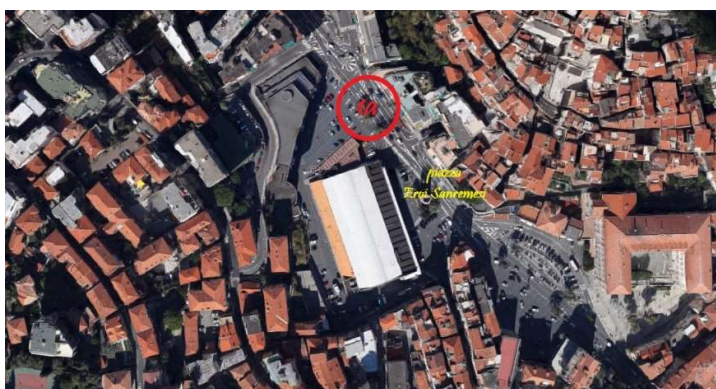
L'automatizzazione delle aperture permette la verifica dei comportamenti non conformi, attraverso controlli diretti o con dati registrati. Non è quindi consentito cedere la tessera a terzi.

Il conferimento in queste ECOISOLE segue regole leggermente diverse da quelle generali: per la carta vale la regola generale del conferimento senza sacco, per l'organico (l'umido) il conferimento deve essere fatto con un sacchetto biodegradabile o compostabile fornito dal gestore. La plastica e alluminio così come l'indifferenziata, invece, possono essere conferite con qualunque tipo di sacchetto in plastica.

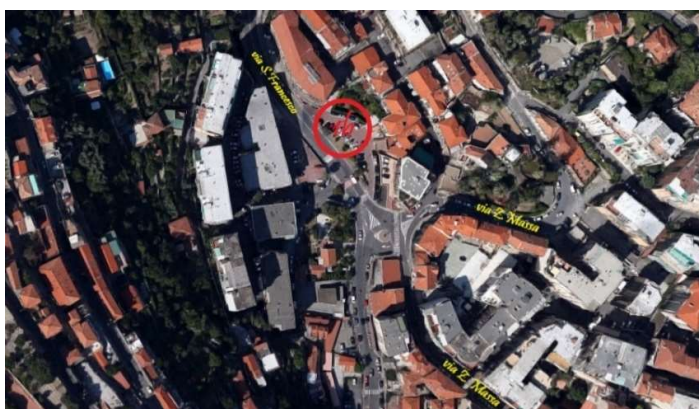
L'apertura degli sportelli per l'inserimento dei rifiuti è fatta in modo da non consentire grossi volumi; è quindi necessario conferire i rifiuti ben separati e ridotti di volume.

Nel Comune di Sanremo esistono, al momento, 2 differenti ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE MOBILI ciascuna delle quali è dedicata ad una particolare tipologia di utenti definiti per area geografica e categoria di utenza.

**1. Ecoisola mobile in piazza Eroi Sanremesi - dedicata ai soli Utenti Domestici delle aree limitrofe.**



**2. Ecoisola mobile in via San Francesco - dedicata ai soli Utenti Domestici delle aree limitrofe.**



### **Gestione Centro di Raccolta**

Il Centro di Raccolta Comunale altro non è che un servizio a disposizione della comunità cittadina per incrementare la raccolta differenziata, disincentivare l'abbandono abusivo dei rifiuti sul territorio comunale e per agevolare il recupero del rifiuto. Si tratta di un'area strutturata, sorvegliata e gestita dove i cittadini possono conferire gratuitamente e in sicurezza i rifiuti urbani in particolare quelli ingombranti, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e quelli pericolosi.

Nello specifico nei CDR comunali vengono ritirati oltre i rifiuti della raccolta differenziata comunale (carta/cartone, imballaggi plastica/lattine, indifferenziata, bottiglie di vetro) anche il verde derivante da sfalci e potature, lastre e damigiane in vetro, metalli, legno, ingombranti, RAEE di piccole, medie e grandi dimensioni (dal ferro da stiro al frigorifero ad esempio). Si possono inoltre conferire pneumatici per auto, latte di vernice, pile esaurite, farmaci scaduti, tessuti e pentolame, piccole quantità di inerti, piastrelle, sanitari derivanti da lavorazioni/manutenzioni effettuate in proprio.

Amaie Energia gestisce, con riguardo al Comune di Sanremo, il Centro di Raccolta Comunale di via Quinto Mansuino 3/5 in Valle Armea che è un'area strutturata, sorvegliata e gestita dove i cittadini possono conferire gratuitamente e in sicurezza i rifiuti urbani differenziati in particolare quelli ingombranti, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e quelli pericolosi.

Le procedure per l'accesso al Centro di Raccolta, sono differenti a seconda della tipologia di utente che vi accede:

- i privati cittadini (Utenze Domestiche) possono farlo liberamente muniti di idonea documentazione che ne attesti l'appartenenza ai registri TARI del Comune e attesti la titolarità del rifiuto conferito;
- le ditte/attività commerciali (Utenze Non Domestiche) devono essere munite, oltre che del permesso di trasporto anche di formulario per l'identificazione dei rifiuti.

Entrambe le tipologie di utenze devono rispettare giorni e orari di apertura del centro; all'interno dello stesso, apposita segnaletica specifica la posizione e la tipologia di ciascun materiale da conferire. Il conferimento deve avvenire in autonomia, compito dell'addetto è quello di dare indicazioni sulle tipologie di rifiuto e sulle posizioni di conferimento.

Analogamente viene gestito il Centro di Raccolta Comunale di strada Monte Ortigara in Coldirodi, destinato, a causa del ridotto bacino di utenza e dalle inferiori dimensioni rispetto al CDR di Valle Armea, esclusivamente ai cittadini privati in orari pomeridiani.

Di seguito sono riportati gli orari dei Centri di Raccolta Comunale situati nel territorio di Sanremo:

#### **ECOCENTRO di VALLE ARMEA – via Quinto Mansuino 5**

- dal lunedì al sabato dalle 7:30 alle 12:00: *accesso consentito alle sole utenze domestiche con autovettura*
- il martedì e il giovedì dalle 14.30 alle 18.30: *accesso consentito alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche con autocarro*

### **ECOCENTRO di COLDIRODI – via Monte Ortigara**

- il lunedì, il mercoledì, il venerdì e il sabato dalle 14.30 alle 18.00: *accesso consentito alle sole utenze domestiche*

Per venire incontro alle esigenze dei cittadini è anche possibile prenotare un servizio di ritiro su chiamata.

### **Servizi di ritiro su chiamata (Titolo VI TQRIF)**

Per gli utenti del Comune è possibile usufruire gratuitamente del CDR di Via Quinto Mansuino 5 in Valle Armea e di Strada Monte Ortigara a Coldirodi per conferire rifiuti ingombranti e verde, ma è altresì possibile prenotare il ritiro su chiamata al numero verde 800 310 042, attivo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.30. I tempi di attesa variano a seconda del periodo.

#### **Ingombranti**

Il ritiro ingombranti può avvenire a domicilio presso la propria abitazione (a piano strada e esclusivamente in area accessibile ai nostri mezzi). Il servizio è gratuito per le utenze domestiche regolarmente iscritte alla TARI ed è soggetto a restrizioni di numero di chiamate (prevede fino a 2 conferimenti all'anno) e di numero di pezzi da ritirare per ogni chiamata (con un limite massimo di 5 pezzi a ritiro, non si può comunque superare il mc di ingombro volumetrico). Non sono previsti ritiri aggiuntivi a pagamento, né ritiri a domicilio per le UND.

Il tempo massimo per il ritiro (art.31 TQRIF) è di 15 giorni lavorativi intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

#### **Verde**

Il servizio è assolto a titolo gratuito presso il CDR di di via Quinto Mansuino 5 in Valle Armea e di Strada Monte Ortigara a Coldirodi dove l'utente può liberamente conferire secondo gli orari di apertura al pubblico. E' inoltre possibile conferire il verde presso gli Ecopunti 2 minuti di Valle Armea e di via Padre Semeria aperti con calendario specifico solo nel weekend.

#### **Altri Servizi**

Il gestore svolge servizio di rimozione rifiuti, ingombranti e non, abbandonati sul territorio, servizio di raccolta pile e farmaci scaduti attraverso contenitori distribuiti sul territorio in corrispondenza delle tabaccherie, centri commerciali ed Ecopunti principali, servizio di raccolta rifiuti cimiteriali su chiamata dell'ufficio comunale competente, servizio di raccolta dei rifiuti mercatali, raccolta dei rifiuti biodegradabili (verde) alle Utenze Non Domestiche per grandi produttori e dal marzo 2022 analogo servizio sperimentale per le UD della zona di San Giacomo.

Viene inoltre garantita la raccolta degli oli alimentari usati presso l'Ecopunto di p.zza Muccioli e i due CDR comunali aperti al pubblico; sono presenti stazioni automatiche per il conferimento degli olii alimentari usati delle utenze domestiche in quartieri semicentrali densamente abitati.



Amaie energia inoltre garantisce, quali servizi “aggiuntivi” ripetitivi a quelli “base” sin d’ora enunciati, per il tramite di ditte specializzate:

- il servizio di derattizzazione, disinfezione e disinfestazione del territorio comunale lungo strade ed aree pubbliche ubicate nel centro abitato oltre che all’interno degli immobili di proprietà e gestione comunale, comprese le scuole.
- il servizio di raccolta e la gestione dei rifiuti contenenti amianto abbandonati su suolo pubblico.
- il servizio di rimozione, custodia ed eventuale avvio a demolizione dei veicoli abbandonati su suolo pubblico previo disposizione degli organi competenti.
- il servizio di sgombero e rimozione di accampamenti abusivi oltre alla pulizia dei terreni incolti e/o con presenza di rifiuti in ottemperanza del Regolamento comunale.

### ***Disservizi e riparazioni dotazioni (Titolo VII TQRIF)***

L'esposizione di seguito riportata è suddivisa per disservizi e riparazioni di attrezzature per la raccolta domiciliare.

#### Disservizi

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi correnti (art.33 TQRIF) senza necessità di sopralluogo e dipendenti dall'erogatore del servizio è il seguente:

Con riferimento alle segnalazioni comunicate al numero verde, il tempo di risoluzione è per il 75% dei casi di 6 ore e per il restante 25% dei casi di 24 ore. Per segnalazioni pervenute tramite altri canali il tempo di risoluzione è di 7 giorni.

Nel caso di segnalazioni che richiedono il sopralluogo o ulteriori verifiche il tempo di risoluzione è di 15 giorni lavorativi.

#### Riparazione/sostituzione attrezzature per la raccolta domiciliare

Il tempo di riparazione e/o sostituzione di dotazioni domestiche per la raccolta PaP (attrezzature per la raccolta domiciliare - art.34 TQRIF) senza necessità di sopralluogo è di 10 giorni lavorativi.

In caso di necessità di sopralluogo il tempo di intervento è pari a 20 giorni lavorativi.

### ***Continuità e regolarità raccolta (Titolo VIII TQRIF)***

Premesso che gli artt. 35.3; 35.4 e 36 non sono applicabili allo Schema 1 ed escluse le cause di forza maggiore e quelle imputabili all'utenza, in tutti gli altri casi (per esempio dimenticanza di esecuzione del servizio da parte degli operatori in una intera strada) il tempo di recupero della raccolta PaP (art.37 TQRIF) è fissato in 24 ore.

Per quanto riguarda invece il futuro calcolo degli indicatori di puntualità previsti dall'art.39, TQRIF, i Gestore si impegna a pubblicare sul proprio sito Internet, ai sensi dell'art.3 del TITR, le mancate raccolte di intere vie non imputabili a fatto proprio, ma per cause imputabili agli utenti, come, per esempio, "la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce

orarie indicate nel calendario", Un tanto per escludere tali accadimenti dal computo dell'indicatore di puntualità del servizio.

### 8.3. Servizio di gestione dello spazzamento stradale

AMAIE Energia e Servizi srl assicura la pulizia e dell'igiene delle strade/aree pubbliche attraverso una serie di servizi specifici quali lo spazzamento manuale e quello meccanizzato, il lavaggio stradale, lo svuotamento dei cestini gettacarte, il diserbo di vie e di marciapiedi.

Sul territorio cittadino, in particolar modo nelle vie del centro e di maggiore frequentazione pubblica i nostri operatori effettuano servizio di spazzamento manuale, che prevede la pulizia di strade e piazze pedonali, di alcune zone pavimentate di aree verdi e giardini, di fermate dei mezzi pubblici e dei marciapiedi. La frequenza di tale servizio varia in base alle zone interessate in base alla fruibilità della stessa. Oltre allo spazzamento manuale delle strade, gli stessi operatori si occupano dello svuotamento dei cestini stradali gettacarte, presenti sul territorio con frequenza quotidiana.

Nelle aree periferiche della città, o in specifiche vie cittadine, è attivo lo spazzamento meccanizzato che prevede pulizia e lavaggio della sede stradale con appositi mezzi cui si affianca l'attività di specifico operatore dotato di soffiatore per la pulizia dei marciapiedi.

AMAIE Energia e Servizi srl assicura inoltre la pulizia periodica di strade e specifiche aree pubbliche anche attraverso lavaggi con idropulitrici e mezzi speciali. L'ottimizzazione dell'attività richiede che le strade siano sgombre da auto e moto parcheggiate: per questo motivo, il servizio viene svolto in coordinamento con l'Ufficio Viabilità e il CPM secondo un preciso programma di divieti di sosta (con rimozione forzata) in specifici giorni e orari. Il Gestore effettua lo spazzamento manuale nelle vie centrali della città e/o ad elevata densità abitativa, comprese le frazioni di Coldirodi, Poggio e Bussana, articolato nel seguente modo:

Lo spazzamento manuale è così articolato:

- a) diurno con orario 6.00 - 12.00, dal lunedì al sabato festivi compresi. Le vie di intervento con le relative frequenze, suddivise per zone. Nei mesi di luglio e agosto si intensificheranno gli spazzamenti manuali lungo la fascia centrale e costiera della città;
- b) pomeridiano con orario 13.00 – 19.00, nelle zone centrali e di maggior afflusso turistico con interventi di mantenimento;
- c) domenicale con orario 6.00 – 12.00, riguardante tutto l'abitato dove vengono svolte prevalentemente attività commerciali e turistiche.

Lo spazzamento meccanizzato si articola su differenti fasce orarie in modo da limitare l'impatto delle operazioni su traffico veicolare e pedonale ed ottenere una maggiore produttività.

In particolare il servizio nelle vie del centro cittadino è garantito con spazzatrici tutti i giorni da lunedì a domenica con orario prevalente 24.00 – 6.00; con orario mattutino 6.00 – 12,00 e con turno pomeridiano, tutti ripetuti ciclicamente.

Il servizio di svuotamento cestini porta-rifiuti è previsto con una frequenza di svuotamento di almeno 1 volta al giorno.

Il servizio di lavaggio strade consiste nel lavaggio meccanizzato o manuale di tutte le strade pubbliche anche oggetto dello spazzamento stradale con utilizzo di idonee attrezzature. Il lavaggio è eseguito comprendendo, laddove non ci sono impedimenti, marciapiedi, scalinate, sottopassi, sede stradale e quant'altro sia da intendersi come suolo pubblico o soggetto ad uso pubblico, impiegando l'attrezzatura maggiormente adatta:

- a) n. 2 lava-strade allestite su telaio autocarro;
- b) n. 2 gruppo di lavaggio ad alta pressione allestito su quadricicli;
- c) n. 1 gruppo di lavaggio ad alta pressione a caldo allestito su piccolo autocarro con pianale;
- d) manichette per il lavaggio manuale per le porzioni di territorio ove non è possibile accedere con alcun automezzo.

Il lavaggio manuale è eseguito con la seguente cadenza:

- a) due volte la settimana nella zona centrale della città e nel centro storico Pigna – Città Vecchia con utilizzo di gomme connesse alle bocchette a pavimento predisposte lungo le vie interessate;
- b) due volte a settimana per il solo lavaggio dei marciapiedi nella zona pedonale, con utilizzo di idropulitrice a caldo.

Il lavaggio meccanizzato delle vie del centro cittadino è svolto con autobotti lavastrade tutti i giorni da lunedì a sabato con orario 24.00 – 6.00.

L'attività viene svolta su tutte le vie più densamente urbanizzate ed è ripetuta ciclicamente, al netto della concomitanza dei lavaggi calendarizzati da Ordinanza di rimozione dei veicoli o motivi di opportunità/meteo, etc.

Per facilitare il lavaggio delle sedi stradali e/o marciapiedi delle vie più densamente urbanizzate e/o centrali laddove sono presenti le auto in sosta lungo le carreggiate, il Comune predispone un piano annuale con frequenza di lavaggio 1/30 e rimozione dei veicoli in sosta. Tale piano prevede nel solo periodo estivo l'integrazione di talune vie litoranee.

Il servizio di pulizia dei pozzetti e delle caditoie stradali viene eseguito tutti i giorni feriali sia manualmente che con l'ausilio di canaljet.

### ***Regolarità spazzamento (Titolo IX TQRIF)***

Premesso che lo Schema 1 non prevede l'adempimento di quanto previsto dall'art.43 TQRIF (classificazione cause ed origini delle interruzioni), si conferma che il servizio di spazzamento strade è pianificato su base settimanale che viene ripetuta regolarmente. L'elenco delle vie oggetto di spazzamento meccanizzato assistito da spazzamento manuale a terra e le relative giornate di esecuzione sono rilevabili dal sito web aziendale.

A titolo informativo, essendo la frequenza generalizzata dello spazzamento meccanizzato su base settimanale, il tempo di recupero attuale è previsto in 7 giorni di calendario.



#### 8.4. Sicurezza del Servizio (Titolo X TQRIF)

In relazione alla garanzia di sicurezza richiesta per il servizio dei rifiuti urbani, la stessa è assicurata nel seguente modo, seppure diverso da quello previsto dall'art.48 del TQRIF.

Il Gestore del Servizio ha attivato sul numero verde dedicato, un risponditore automatico che permette all'utente segnalante una situazione di "emergenza", di bypassare le altre chiamate ed essere subito messo in contatto con un operatore che risponde 24/24h. Dovrà essere posta cura e attenzione da parte dell'utente, nell'utilizzare tale canale di comunicazione solo in caso di reale specifica emergenza come descritto nell'art.49 del TQRIF. Nello specifico vanno considerate segnalazioni di emergenza:

- a) le richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) le richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) le richieste di pronto intervento 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.

In questi termini l'utente, al termine del messaggio preimpostato del risponditore automatico, per scegliere di procedere

- alla segnalazione "di sicurezza" dovrà digitare 1 (Numero verde 800 310 042 / 1)

- alla segnalazione "generica" dovrà digitare 2 (Numero verde 800 310 042 / 2)

Ne consegue che formalmente il numero verde risulta così "sdoppiato", ciascuno con la propria funzione specifica.

In ogni caso viene sempre assicurato il tempo massimo di intervento in caso di chiamata di emergenza, pari a 6 ore dalla chiamata (art. 49 TQRIF) nel 60% dei casi e di 12 ore nel 40% dei casi.

## 9. Misure per la tutela degli utenti

### **Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati**

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.comune.sanremo.im.it/archivio2 aree-tematiche 0 100.html>. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti indirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;

h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Sanremo entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo comune.sanremo@legalmail.it ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Sanremo entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo comune.sanremo@legalmail.it. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

## 10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.comune.sanremo.im.it/archivio2 aree-tematiche 0 100.html>.

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## 11. Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai Gestori la corretta erogazione del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.