COPIA

COMUNITÀ MONTANA dei LAGHI BERGAMASCHI

Sede legale e amministrativa: Via Del Cantiere, 4 24065 Lovere (BG) C.F. 90029430163 e P.IVA 03606190167
Sedi operative: Via Don Zinetti, 1 24060 Casazza (BG) Via Roma, 35 24060 Villongo (BG)

Delibera n.96

VERBALE DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA ESECUTIVA

OGGETTO: Approvazione delle carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per i Comuni di Bossico, Fonteno, Pianico, Riva di Solto e Solto Collina

L'anno **duemilaventiquattro** addì **trentuno** del mese di **maggio** alle ore 19:30 in sala delle adunanze della Sede di Lovere.

Previa osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente Legislazione vennero oggi convocati in seduta i componenti della Giunta Esecutiva.

All'appello risu!tano:

Bellini Adriana	Presente	Presidente
Beluzzi Ivan	Assente	Assessore
Bigoni Alessandro	Presente	Vice Presidente
Lazzaroni Romeo	Presente	Assessore
Zoppetti Marco	Presente	Assessore
Foresti Mariano	Assente	Assessore
Micheli Nicola	Presente in videoconferenza	Assessore

Totale presenti:	5
Totale assenti:	2

Assiste il Direttore dott. Silvano Fusari il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti la sig.ra Adriana Bellini assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

LA GIUNTA ESECUTIVA

VISTI:

- lo Statuto vigente della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi;
- il D. Lgs. n. 267/2000;
- la L. n. 328/2000;

RICHIAMATE:

- le deliberazioni dell'Assemblea n.48 del 28-12-2023 avente oggetto: "Approvazione del Documento Unico di Programmazione (DUP) triennio 2024/2026" e n. 49 del 28-12-2023 "Approvazione Bilancio di Previsione 2024/2026" e successive variazioni;
- la deliberazione della Giunta Esecutiva n.205 del 28-12.2023 avente oggetto "Approvazione PEG esercizi 2024/2026" e successive variazioni;

VISTE:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici";
- il D.Lgs. n. 286/1999 n. 286, art. 11 "Qualità dei servizi pubblici e Carte dei servizi";
- il D.Lgs. n. 33/2013, art. 32, comma 1 "Obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati", che prevede che "le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici";

PREMESSO che la Carta dei servizi è un documento con cui l'ente erogatore di un servizio assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, illustra le modalità di erogazione e gli standard di qualità, provvedendo ad informare l'utente sulle modalità di tutela previste;

VERIFICATO CHE:

- l'Assemblea della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi con deliberazione n. 40 del 28.11.2023 approvava la "Convenzione per la gestione associata di funzioni comunali per l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani";
- la Giunta Esecutiva della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi ha approvato i contratti per la gestione associata di funzioni comunali per l'organizzazione e la gestione dei servizi di raccolta, avvio e smaltimento e recupero dei rifiuti urbani con la società partecipata Val Cavallina Servizi S.r.l. - Piazza Salvo D'Acquisto, 80 Trescore Balneario (C.F. e P.I. 02544690163) con le seguenti deliberazioni:
  - n.208 del 29.12.2022 per il Comune di Bossico
  - n.180 del 27.10.2017 per il Comune di Fonteno
  - n.209 del 29.12.2022 per il Comune di Pianico
  - n.181 del 27.10.2017 per il Comune di Riva di Solto
  - n.210 del 29.12.2022 per il Comune di Solto Collina

VISTE le carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani della Val Cavallina Servizi Srl per i Comuni di Bossico, Fonteno, Pianico, Riva di Solto e Solto Collina, che si allegano alla presente quale parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO che i documenti illustrano le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nei Comuni;

VISTI i pareri favorevoli espressi sulla presente proposta di deliberazione dal direttore in ordine alla regolarità tecnica e contabile, ai sensi dell'articolo 49, comma 1, del D. Lgs. n. 267/2000;

CON voti favorevoli unanimi espressi nelle forme di legge,

DELIBERA

1) di approvare le carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani della Val Cavallina Servizi Srl per i Comuni di Bossico, Fonteno, Pianico, Riva di Solto e Solto Collina allegate al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

2) di dare adeguata informazione delle Carte dei servizi, attraverso la pubblicazione sul sito della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi come previsto dall'art.32 comma 1 del D.Lgs. 33/2013;
3) di dichiarare in separata votazione la presente deliberazione, stante l'urgenza, immediatamente eseguibile, con voti favorevoli ed unanimi, espressi nelle forme di legge, ai sensi dell'art. 134, comma 4 del D. Lgs. 267/2000.

OGGETTO:
Approvazione delle carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani per i Comuni di Bossico, Fonteno, Pianico, Riva di Solto e Solto Collina

PARERI

PARERE DEL RESPONSABILE TECNICO

Favorevole in ordine alla regolarità tecnica

Lì, 30-05-2024

Il Direttore
f.to dott. Silvano Fusari

PARERE DEL RESPONSABILE FINANZIARIO

Favorevole in ordine alla regolarità contabile estesa alla copertura finanziaria

Lì, 31-05-2024

Il Responsabile dell'Area
Finanziaria Affari Generali
f.to dott. Silvano Fusari

Se contrario, il parere dovrà essere motivato e riportato per iscritto su apposito foglio da allegare alla presente proposta.

Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue

Il Presidente
f.to Adriana Bellini

Il Direttore
f.to dott. Silvano Fusari

Referto di pubblicazione (articolo 124 comma 2 D. Lgs. 18-08-2000 n° 267).

Io sottoscritto Direttore della Comunità Montana dei Laghi Bergamaschi certifico che copia del presente verbale viene pubblicata in data odierna all'albo pretorio dove rimarrà esposta per 15 giorni consecutivi dal 04-06-2024 al 19-06-2024

addì, 04-06-2024

Il Direttore
f.to dott. Silvano Fusari

COMUNICAZIONE AI CAPIGRUPPO CONSILIARI

Si da atto che contestualmente all'affissione all'Albo Pretorio della presente deliberazione viene data comunicazione ai Capigruppo Consiliari ai sensi dell'art. 125, comma 1, del D.Lgs. 18-08-2000 n° 267.

Lì, 04-06-2024

Il Direttore
f.to dott. Silvano Fusari

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Si certifica che la suestesa è divenuta esecutiva ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 18-08-2000, n° 267.

Lì, 31-05-2024

Il Direttore
f.to dott. Silvano Fusari

Copia conforme all'originale in carta libera per uso amministrativo.
Lì, 04-06-2024

Il Direttore
f.to dott. Silvano Fusari

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Bossico

SOMMARIO

SOMMARIO 2
Sezione 1: Introduzione 3
1.1 Premessa 3
1.2 Normativa di riferimento 3
Sezione 2: I gestori del servizio 4
2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l. 4
2.1.1 Assetto societario 4
2.1.2 Certificazioni di qualità 4
2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni 5
2.2 Il Comune 5
Sezione 3: I principi fondamentali 6
Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio 7
4.1 Raccolta porta a porta 7
4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati 8
4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati 8
4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata 9
4.1.4 Altri servizi di raccolta 10
4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade 10
4.3 Gestione del centro di raccolta 10
Sezione 5: La tassa rifiuti 10
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica 11
6.1 Schema regolatorio 11
6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio 13
6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti 14
Glossario 18

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

Val Cavallina Servizi s.r.l. è il gestore dell'attività di:

- Raccolta e trasporto
- Spazzamento e lavaggio strade

Il Comune è il gestore dell'attività di:

- Gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche tramite lo studio Massimi Sas con sede legale in Ranzanico Via Pezzotta, 60;
- Svuotamento cestini

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione annuale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nel caso specifico l'Ente Territorialmente Competente coincide con il Comune.

La Carta della qualità unica è approvata dall'Ente Territorialmente Competente, nel rispetto dell'art.5.1 del TQRIF è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che la può richiedere ai gestori che operano sul territorio.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):

  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.

2.1.1 Assetto societario

Val Cavallina Servizi s.r.l. è una Società a capitale interamente pubblico che nasce nel 1997 dalla volontà dei Comuni, soci fondatori, di garantire ai propri cittadini servizi pubblici locali efficienti. La società gestisce il servizio di igiene urbana per i 34 Comuni soci.

2.1.2 Certificazioni di qualità

Val Cavallina Servizi s.r.l. promuove a capisaldi aziendali la cultura della qualità, l'orientamento al cliente e la soddisfazione che deriva dal far bene il proprio lavoro. Val Cavallina Servizi s.r.l. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti – processi – servizi:

- Gestione igiene ambientale (raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani ed ammissibili, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, raccolta differenziata e spazzamento stradale)
- Recupero di rifiuti di carta e cartone (EOW – secondo il D.M. 188/2020)
- Erogazione del servizio "Sportello Unico Attività Produttive".

2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio rifiuti, per i servizi di competenza, possono essere reperite tramite i recapiti del gestore.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL	
Sede	Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30- 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@vcsonline.it
Sito web/Portale	http://www.vcsonline.it/
Pec	segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
Trasparenza rifiuti	www.vcsonline.it/servizio-clienti/trasparenza-gestione-rifiuti/

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione del servizio di igiene urbana descritto nella presente Carta della Qualità; tutte le informazioni relative al servizio possono essere reperite dagli utenti tramite i recapiti del Comune.

Comune di Bossico	
Sede	Via San Pietro n. 2 – 24060 – Bossico (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	www.comune.bossico.bg.it/
Sito web/Portale	www.comune.bossico.bg.it/
Pec	comune.bossico@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti	http://www.comune.bossico.bg.it/c016033/zf/index.php/modulistica

Modulistica	http://www.comune.bossico.bg.it/c016033/zf/index.php/modulistica
Sportello rifiuti	Lunedì, giovedì e venerdì 9:00 – 11:00 Mercoledì 15:00 – 18:00 Sabato 9:00 – 12:00 a sabato alterni
Studio Massimi 035 983452	Lunedì a venerdì 9.00-12.00 e 14.30-18.00

Sezione 3: I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali la Val Cavallina Servizi uniforma il proprio operare sono i seguenti:

A. EGUAGLIANZA

Val Cavallina Servizi s.r.l. effettua il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni pubbliche;

B. IMPARZIALITA'

Le attività di Val Cavallina s.r.l. si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

C. CONTINUITA'

Val Cavallina Servizi s.r.l. garantisce servizi continui e regolari, e provvede affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

D. PARTECIPAZIONE

Val Cavallina Servizi s.r.l. favorisce il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia in una prospettiva di miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di prestare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami;

E. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce il servizio di gestione dei rifiuti urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obbiettivo della qualità, perseguito dalla Società, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

F. GENTILEZZA E CORTESIA

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. cura la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

G. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che li riguardano.

H. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

La Val Cavallina Servizi s.r.l. garantisce agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione della tariffa.

I. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio.

J. I PRINCIPI DEL GESTORE

Il gestore inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegna a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi;
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili;
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata.

Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio

4.1 Raccolta porta a porta

Nel territorio Comunale la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta e riguarda: la frazione umida, la frazione secca, imballaggi vetro e lattine, carta e cartone e imballaggi in plastica. Le modalità di raccolta sono le medesime sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

I rifiuti devono essere esposti all'esterno della proprietà privata non prima delle ore 20.00/20.30 del giorno precedente alla raccolta e comunque entro le ore 6.00 del giorno stesso di ritiro.

Per tutti i rifiuti raccolti con il metodo porta a porta il servizio è svolto nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 14.00.

Nell'ipotesi in cui il rifiuto o il contenitore non sia conforme alle caratteristiche previste dalla tipologia del materiale raccolto, l'operatore apporrà un adesivo riportante il motivo del mancato ritiro del rifiuto.

I giorni di raccolta sono riportati nel calendario annuale definito in accordo tra l'amministrazione comunale e la società Val Cavallina Servizi s.r.l., pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza rifiuti".

4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati

La raccolta della frazione secca indifferenziata avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale;
- la frazione secca viene conferita dalle utenze domestiche e non domestiche in sacchi di plastica trasparente delle capacità fino a 110 lt. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

La raccolta della FRAZIONE ORGANICA avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale e bisettimanale nel periodo estivo;
- la frazione organica viene conferita in appositi contenitori in plastica della capienza da 10/20 lt che vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta del VETRO, LATTINE e LATTINE E METALLO (raccolta congiunta) avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- il vetro e le lattine in metallo vengono conferiti dagli utenti in maniera congiunta mediante contenitori rigidi a riuso (contenitori di capacità massima di 40 lt nel caso di sollevamento manuale e di capacità superiore solo in caso di sollevamento meccanizzato) – detti contenitori

vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la plastica viene conferita dagli utenti in appositi sacchi in plastica trasparente di colore giallo. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

La raccolta della CARTA e CARTONE avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la carta e il cartone vengono conferiti dagli utenti in contenitori rigidi a riuso compatibili con lo svuotamento manuale oppure contenitori di cartone scartati dagli utenti stessi o in pacchi tenuti legati da spago in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I materiali oggetto di raccolta sono posizionati sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili agli automezzi adibiti alla raccolta;

4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- la possibilità di conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta Comunale;
- la possibilità di chiedere attraverso il portale il ritiro presso il proprio domicilio. Il servizio avverrà a fronte del versamento di un corrispettivo e verrà messo in calendario informando l'utente circa il giorno e la fascia oraria nella quale esporre il materiale. I colli dovranno essere esposti a bordo strada. Il numero massimo di colli per chiamata è stabilito in n. 3. Il servizio verrà svolto secondo i prezzi indicati nella tabella di seguito riportata:

Tipologia di Intervento	Costo/€
Ritiro primo collo con automezzo mono-operatore	30,00*
Ritiro primo collo con automezzo e due operatori	60,00*
Colli aggiuntivi oltre al primo (prezzo cad. collo)	8,00*

* i prezzi sopra indicati si intendono iva esclusa

L'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto prima della data di esecuzione del ritiro;

- la possibilità, per le persone con più di 75 anni di età e/o non autosufficienti, che hanno necessità di smaltire rifiuti ingombranti o vecchi elettrodomestici, di richiedere alla Società

Val Cavallina Servizi s.r.l. il ritiro gratuito degli stessi presso il domicilio (max 2 colli cad. richiesta).

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione, in aree pubbliche e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro il giorno e l'orario concordato per il ritiro.

Questo servizio si effettua solamente per le tipologie di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite il modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile sul sito https://apps-vcsonline-wordpress.ckube.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/modulo-di-richiesta-ritiro-rifiuti-ingombranti/

4.1.4 Altri servizi di raccolta

Nel territorio comunale sono attive anche altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuto:

- Pile e farmaci: periodicamente e al bisogno viene effettuato lo svuotamento dei contenitori per farmaci scaduti e pile esauste dislocati sul territorio comunale.

4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio di spazzamento stradale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.
Il servizio è organizzato con l'impiego di una autospazzatrice aspirante con il supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio delle spazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.
La frequenza del servizio di spazzamento meccanizzato è mensile da marzo a novembre (8 ore/mese).

Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 14:00.

Il Comune, tramite personale proprio, provvede allo svuotamento dei cestini dislocati sul territorio comunale. Il servizio si svolge con frequenza settimanale nella fascia oraria compresa tra le 08:00 e le 16:00

4.3 Gestione del centro di raccolta

Il centro di raccolta comunale è gestito dalla società Val Cavallina Servizi s.r.l. L'accesso per il conferimento dei rifiuti urbani è consentito agli utenti iscritti al ruolo TARI.

Il centro di raccolta è situato presso il Campo Sportivo ed è aperto al pubblico il sabato dalle 09.00 alle 12.00

Sezione 5: La tassa rifiuti

L'applicazione della tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune. Il Comune applica la Tari in regime di tributo.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.
Il Comune predispone il PEF e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di attivazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.
Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.
L'elaborazione dei calcoli con relativa stampa F24, la rendicontazione dei pagamenti e l'aggiornamento degli archivi vengono effettuate dallo Studio Massimi di Massimi Giancarlo & C. s.a.s. con sede legale in Ranzanico (Bg), Via Pezzotta, 60 e sede operativa in Lovere (Bg), Via Gaia, 1.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – 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 *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[1]
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

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[2]
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.

[2] N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e traporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo di raccolta è scaricabile dal sito internet della Società, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade è scaricabile dal sito internet della Società, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio svuotamento cestini è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet del Comune e/o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
   - il nome, il cognome e il codice fiscale;
   - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo;
   - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI);
   - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

- Ritiro rifiuti su chiamata

Val Cavallina Servizi s.r.l. in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel paragrafo 3.1.3. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle eventuali attrezzature in dotazione (bidoncini, cestini, contenitori) per danni causati dagli operatori durante lo svolgimento delle loro mansioni, può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet della società Val Cavallina Servizi s.r.l.. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00.

- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il gestore della raccolta e trasporto effettua l'attività di spazzamento e lavaggio strade:

- *Spazzamento meccanizzato*: mensilmente da marzo a novembre e si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 14:00.

Il Comune, tramite personale proprio, provvede allo svuotamento dei cestini dislocati sul territorio comunale:

- *Svuotamento cestini*: frequenza settimanale nella fascia oraria compresa tra le ore 08:00 e le ore 16:00.

- Sicurezza del servizio di pronto intervento H24

Val Cavallina Servizi s.r.l., in qualità gestore della raccolta e trasporto, dispone di un numero verde 800 64 66 01 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 ESCLUSIVAMENTE per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti

- Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del

possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web: www.bossico.bg.it sezione modulistica.

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.

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dalla sezione trasparenza del sito web del Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

il nome, il cognome e il codice fiscale

il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica

il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e l'oggetto del reclamo

il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Punti di contatto con l'utente

Sportello fisico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello situato presso il municipio e aperto al pubblico nei seguenti orari:

Lunedì, giovedì e venerdì 9:00 – 11:00

Mercoledì 15:00 – 18:00

Sabato 9:00 – 12:00 a sabato alterni

- ✓ Obbligo servizio telefonico

  I gestori del servizio hanno istituito un numero vedere 800 40 11 06 attivo da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità di pagamento ammesse sono:

Modello F24 (gratuito)

Modalità home-banking (se previsto dal proprio istituto di credito)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

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

rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Glossario

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

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;

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 (in seguito **ETC)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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;

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;

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

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: 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: 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

segnalazione per disservizio: 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;

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.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

Comune di FONTENO

SOMMARIO

SOMMARIO 2
Sezione 1: Introduzione 3
1.1 Premessa 3
1.2 Normativa di riferimento 3
Sezione 2: I gestori del servizio 4
2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l. 4
2.1.1 Assetto societario 4
2.1.2 Certificazioni di qualità 4
2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni 5
2.2 Il Comune 5
Sezione 3: I principi fondamentali 6
Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio 7
4.1 Raccolta porta a porta 7
4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati 8
4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati 8
4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata 9
4.1.4 Altri servizi di raccolta 10
4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade 10
4.3 Gestione del centro di raccolta 11
Sezione 5: La tassa rifiuti 11
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica 12
6.1 Schema regolatorio 12
6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio 14
6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti 15
Glossario 19

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

Val Cavallina Servizi è il gestore dell'attività di:

- *Raccolta e trasporto*
- *Spazzamento e lavaggio strade*

Il Comune è il gestore dell'attività di:

- *Gestione tariffe e rapporto con gli utenti*
- *Svuotamento cestini*

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione periodica. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nel caso specifico l'Ente Territorialmente Competente coincide con il Comune.

La Carta della qualità unica è approvata dall'Ente Territorialmente Competente, nel rispetto dell'art.5.1 del TQRIF è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che la può richiedere ai gestori che operano sul territorio.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):

  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.

2.1.1 Assetto societario

Val Cavallina Servizi s.r.l. è una Società a capitale interamente pubblico che nasce nel 1997 dalla volontà dei Comuni, soci fondatori, di garantire ai propri cittadini servizi pubblici locali efficienti. La società gestisce il servizio di igiene urbana per i 34 Comuni soci.

2.1.2 Certificazioni di qualità

Val Cavallina Servizi s.r.l. promuove a capisaldi aziendali la cultura della qualità, l'orientamento al cliente e la soddisfazione che deriva dal far bene il proprio lavoro. Val Cavallina Servizi s.r.l. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti – processi – servizi:

- Gestione igiene ambientale (raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani ed ammissibili, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, raccolta differenziata e spazzamento stradale)
- Recupero di rifiuti di carta e cartone (EOW – secondo il D.M. 188/2020)
- Erogazione del servizio "Sportello Unico Attività Produttive".

2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio rifiuti, per i servizi di competenza, possono essere reperite tramite i recapiti del gestore.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL	
Sede	Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@vcsonline.it
Sito web/Portale	http://www.vcsonline.it/
Pec	segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
Trasparenza rifiuti	www.vcsonline.it/servizio-clienti/trasparenza-gestione-rifiuti/

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione del servizio di igiene urbana descritto nella presente Carta della Qualità; tutte le informazioni relative al servizio possono essere reperite dagli utenti tramite i recapiti del Comune.

Comune di FONTENO	
Sede	Via Campello, 2 – 24060 Fonteno (Bg)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@comune.fonteno.bg.it
Sito	www.comune.fonteno.bg.it/

web/Portale	
Pec	comune.fonteno@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti	https://www.comune.fonteno.bg.it/pages/trasparenza-rifiuti/
Modulistica	https://www.comune.fonteno.bg.it/Pages/Procedimenti/?pg=0&Id_Categoria=2002&Id_UO=&Id_Procedimento=45651&view=
Sportello rifiuti	Dal martedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00
	Giovedì dalle 15:00 alle 18:00

Sezione 3: I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali i gestori uniformano il proprio operare sono i seguenti:

A. EGUAGLIANZA

I gestori effettuano il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni pubbliche;

B. IMPARZIALITA'

Le attività dei gestori si ispirano a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

C. CONTINUITA'

I gestori garantiscono servizi continui e regolari, e provvedono affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

D. PARTECIPAZIONE

I gestori favoriscono il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia in una prospettiva di miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di prestare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami;

E. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I gestori forniscono il servizio di gestione dei rifiuti urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obbiettivo della qualità, perseguito dai gestori stessi, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate.

Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

F. GENTILEZZA E CORTESIA

I gestori curano la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

G. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

I gestori pongono particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che li riguardano.

H. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

I gestori garantiscono agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione della tariffa.

I. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio.

J. I PRINCIPI DEL GESTORE

I gestori inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegnano a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi;
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili;
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata.

Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio

4.1 Raccolta porta a porta

Nel territorio Comunale la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta e riguarda: la frazione umida, la frazione secca, imballaggi vetro e lattine, carta e cartone e imballaggi in plastica. Le modalità di raccolta sono le medesime sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

I rifiuti devono essere esposti all'esterno della proprietà privata non prima delle ore 20.00 del giorno precedente alla raccolta e comunque entro le ore 6.00 del giorno stesso di ritiro.

Per tutti i rifiuti raccolti con il metodo porta a porta il servizio è svolto nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 14.00.

Nell'ipotesi in cui il rifiuto o il contenitore non sia conforme alle caratteristiche previste dalla tipologia del materiale raccolto, l'operatore apporrà un adesivo riportante il motivo del mancato ritiro del rifiuto.

I giorni di raccolta sono riportati nel calendario annuale definito in accordo tra l'amministrazione comunale e la società Val Cavallina Servizi s.r.l., pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza rifiuti".

Per la corretta differenziazione dei rifiuti il Comune fornisce le seguenti attrezzature:

- fornitura di sacchi da 30 litri per utenze domestiche;
- fornitura di sacchi da 110 litri per utenze non domestiche.

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce le seguenti attrezzature:

- contenitori di volumetrie maggiori adatti allo svuotamento meccanizzato (carrellati o cassonetti) per la raccolta differenziata (a pagamento).

4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati

La raccolta della **frazione secca indifferenziata** avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale
- la frazione secca viene conferita dalle utenze domestiche in sacchi di plastica semitrasparente forniti esclusivamente dal Comune, della capacità di 30 lt, mentre dalle utenze non domestiche in sacchi della capacità di 110 lt. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

La raccolta della FRAZIONE ORGANICA avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale e bisettimanale nel periodo estivo;
- la frazione organica viene conferita in appositi **contenitori rigidi a riuso** della capienza da 10/20 lt che vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta del VETRO, LATTINE e LATTINE E METALLO (raccolta congiunta) avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- il vetro e le lattine in metallo vengono conferiti dagli utenti in maniera congiunta mediante **contenitori rigidi a riuso** (contenitori di capacità massima di 40 lt nel caso di sollevamento manuale e di capacità superiore solo in caso di sollevamento meccanizzato) – detti contenitori vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la plastica viene conferita dagli utenti in appositi **sacchi in plastica trasparente di colore giallo**. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

La raccolta della CARTA e CARTONE avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la carta e il cartone vengono conferiti dagli utenti in **contenitori rigidi a riuso compatibili con lo svuotamento manuale oppure contenitori di cartone** scartati dagli utenti stessi o in pacchi tenuti legati da spago in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I materiali oggetto di raccolta sono posizionati sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili agli automezzi adibiti alla raccolta;

4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- la possibilità di conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta Comunale;
- la possibilità di chiedere attraverso il portale il ritiro presso il proprio domicilio. Il servizio avverrà a fronte del versamento di un corrispettivo e verrà messo in calendario informando

l'utente circa il giorno e la fascia oraria nella quale esporre il materiale. I colli dovranno essere esposti a bordo strada. Il numero massimo di colli per chiamata è stabilito in n. 3. Il servizio verrà svolto secondo i prezzi indicati nella tabella di seguito riportata:

Tipologia Intervento	Costo/€
Ritiro primo collo con automezzo mono-operatore	30,00 *
Ritiro primo collo con automezzo e due operatori	60,00 *
colli aggiuntivi oltre al primo (prezzo cad.collo)	8,00 *

*i prezzi sopra indicati si intendono iva esclusa

L'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto prima della data di esecuzione del ritiro.

– la possibilità, per le persone con più di 75 anni di età e/o non autosufficienti, che hanno necessità di smaltire rifiuti ingombranti o vecchi elettrodomestici, di richiedere alla Società Val Cavallina Servizi s.r.l. il ritiro gratuito degli stessi presso il domicilio (max 2 colli cad. richiesta).

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione, in aree pubbliche e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro il giorno e l'orario concordato per il ritiro.

Questo servizio si effettua solamente per le tipologie di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite il modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile sul sito https://apps-vcsonline-wordpress.ckube.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/modulo-di-richiesta-ritiro-rifiuti-ingombranti/

4.1.4 Altri servizi di raccolta

Nel territorio comunale sono attive anche altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuto:

- Pile e farmaci: periodicamente e al bisogno viene effettuato lo svuotamento dei contenitori per farmaci scaduti e pile esauste dislocati sul territorio comunale.

4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio di spazzamento stradale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.

Il servizio è organizzato con l'impiego di una autospazzatrice aspirante. La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato è a chiamata e stabilità dall'Ente in relazione alle esigenze del territorio.

I giorni e le zone di spazzamento sono concordati dall'amministrazione comunale con la società Val Cavallina Servizi. Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 12:00.

Il Comune, tramite personale proprio, provvede allo svuotamento dei cestini dislocati sul territorio comunale. Il servizio si svolge con frequenza giornaliera nella fascia oraria compresa tra le 07:00 e le 15:00

4.3 Gestione del centro di raccolta

Il centro di raccolta intercomunale è gestito dalla società Val Cavallina Servizi s.r.l.

L'accesso per il conferimento dei rifiuti urbani agli utenti abilitati avviene con la CRS nel caso di utenza domestica (maggiorenni appartenenti al nucleo familiare) o con la tessera dei servizi ecologici nel caso di utenza non domestica.

Il centro di raccolta è situato in Loc. Panteno a Solto Collina ed è aperto al pubblico negli orari indicati nella tabella seguente.

	ORARI
Lunedì	8:00 – 12:00
Martedì	CHIUSO
Mercoledì	13:00 – 17:00
Giovedì	CHIUSO
Venerdì	CHIUSO
Sabato	08:00 – 12:00 14:00 – 17:30

Sezione 5: La tassa rifiuti

L'applicazione della tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune. Il Comune applica la Tari in regime di tributo.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.
Il Comune predispone il PEF e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – 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 *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[1]
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 *Programma delle attività di raccolta e trasporto* 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 *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* 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.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[2]
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

[2] N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo di raccolta è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio svuotamento cestini è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet del Comune e/o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
   - il nome, il cognome e il codice fiscale;
   - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo;
   - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI)
   - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

- Ritiro rifiuti su chiamata

Val Cavallina Servizi s.r.l. in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel precedente paragrafo 4.1.3. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle eventuali attrezzature in dotazione (bidoncini, cestini, contenitori) per danni causati dagli operatori durante lo svolgimento delle loro mansioni, può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet della società Val Cavallina Servizi s.r.l.. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00.

- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il gestore del servizio di spazzamento strade effettua:

- *Spazzamento meccanizzato*: a chiamata nella fascia oraria compresa tra le ore 06.00 e 12.00

Il Comune, tramite personale proprio, provvede allo svuotamento dei cestini dislocati sul territorio comunale:

- *Svuotamento cestini*: frequenza giornaliera nella fascia oraria compresa tra le ore 07:00 e le ore 15:00.

- Sicurezza del servizio di pronto intervento H24

Val Cavallina Servizi srl, in qualità gestore della raccolta e trasporto, dispone di un numero verde 800 64 66 01 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 ESCLUSIVAMENTE per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti

- Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web https://www.comune.fonteno.bg.it/Pages/Procedimenti/?pg=0&Id_Categoria=2002&Id_UO=&Id_Procedimento=45651&view=

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.

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web https://www.comune.fonteno.bg.it/Pages/Procedimenti/?pg=0&Id_Categoria=2002&Id_UO=&Id_P

rocedimento=45651&view=modalità stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** scaricabile nella sezione trasparenza del sito web comunale.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e l'oggetto del reclamo
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

- Punti di contatto con l'utente
  - ✓ Sportello fisico

    Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello situato in Via Campello, 2 e aperto al pubblico nei seguenti orari:

Dal martedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:00
Giovedì dalle 15:00 alle 18:00

  - ✓ Obbligo servizio telefonico

    I gestori del servizio hanno istituito un numero vedere 800 40 11 06 attivo da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).

- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità di pagamento ammesse sono:

- Modello F24 (gratuito)
- Modalità home-banking (se previsto dal proprio istituto di credito)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

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

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Glossario

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

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;

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 (in seguito **ETC)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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;

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;

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

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: 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: 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

segnalazione per disservizio: 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;

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.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

Comune di PIANICO

SOMMARIO

SOMMARIO 2
Sezione 1: Introduzione 3
1.1 Premessa 3
1.2 Normativa di riferimento 3
Sezione 2: I gestori del servizio 4
2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l. 4
2.1.1 Assetto societario 4
2.1.2 Certificazioni di qualità 4
2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni 5
2.2 Il Comune 5
Sezione 3: I principi fondamentali 6
Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio 7
4.1 Raccolta porta a porta 7
4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati 8
4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati 8
4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata 9
4.1.4 Altri servizi di raccolta 10
4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade 10
4.3 Gestione del centro di raccolta 10
Sezione 5: La tassa rifiuti 11
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica 11
6.1 Schema regolatorio 11
6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio 13
6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti 15
Glossario 19

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

Val Cavallina Servizi s.r.l. è il gestore dell'attività di:

- *Raccolta e trasporto*
- *Spazzamento e lavaggio strade*

Il Comune è il gestore dell'attività di:

- *Gestione tariffe, predisposizione ed approvazione Piano Economico Finanziario e rapporto con gli utenti;*
- *Svuotamento cestini, spazzamento marciapiedi e smaltimento dei rifiuti abbandonati (in numero e dimensioni contenute) sul territorio.*

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione periodica. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nel caso specifico l'Ente Territorialmente Competente coincide con il Comune.

La Carta della qualità unica è approvata dall'Ente Territorialmente Competente, nel rispetto dell'art.5.1 del TQRIF è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che la può richiedere ai gestori che operano sul territorio.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.

2.1.1 Assetto societario

Val Cavallina Servizi s.r.l. è una Società a capitale interamente pubblico che nasce nel 1997 dalla volontà dei Comuni, soci fondatori, di garantire ai propri cittadini servizi pubblici locali efficienti. La società gestisce il servizio di igiene urbana per i 34 Comuni soci.

2.1.2 Certificazioni di qualità

Val Cavallina Servizi s.r.l. promuove a capisaldi aziendali la cultura della qualità, l'orientamento al cliente e la soddisfazione che deriva dal far bene il proprio lavoro. Val Cavallina Servizi s.r.l. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti – processi – servizi:

- Gestione igiene ambientale (raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani ed ammissibili, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, raccolta differenziata e spazzamento stradale)
- Recupero di rifiuti di carta e cartone (EOW – secondo il D.M. 188/2020)
- Erogazione del servizio "Sportello Unico Attività Produttive".

2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio rifiuti, per i servizi di competenza, possono essere reperite tramite i recapiti del gestore.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL	
Sede	Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@vcsonline.it
Sito web/Portale	http://www.vcsonline.it/
Pec	segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
Trasparenza rifiuti	www.vcsonline.it/servizio-clienti/trasparenza-gestione-rifiuti/

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione del servizio di igiene urbana descritto nella presente Carta della Qualità; tutte le informazioni relative al servizio possono essere reperite dagli utenti tramite i recapiti del Comune.

Comune di PIANICO	
Sede	Via Nazionale, 74 – 24060 - Pianico (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@comune.pianico.bg.it
Sito web/Portale	https://www.comune.pianico.bg.it/
Pec	comune.pianico@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti	https://www.comune.pianico.bg.it/ http://www.vcsonline.it/comuni/pianico/
Modulistica	https://www.comune.pianico.bg.it/
Sportello rifiuti	Il martedì dalle 15:00 alle 18:00

	(Eventuali modifiche verranno approvate con deliberazione di Giunta Comunale)

Sezione 3: I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali i gestori uniformano il proprio operare sono i seguenti:

A. EGUAGLIANZA

I gestori effettuano il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni pubbliche;

B. IMPARZIALITA'

Le attività dei gestori si ispirano a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

C. CONTINUITA'

I gestori garantiscono servizi continui e regolari, e provvedono affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

D. PARTECIPAZIONE

I gestori favoriscono il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia in una prospettiva di miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di prestare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami;

E. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I gestori forniscono il servizio di gestione dei rifiuti urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obbiettivo della qualità, perseguito dai gestori stessi, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

F. GENTILEZZA E CORTESIA

I gestori curano la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

G. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

I gestori pongono particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che li riguardano.

H. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

I gestori garantiscono agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione della tariffa.

I. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio.

J. I PRINCIPI DEL GESTORE

I gestori inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegnano a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi;
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili;
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata.

Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio

4.1 Raccolta porta a porta

Nel territorio Comunale la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta e riguarda: la frazione umida, la frazione secca, imballaggi vetro e lattine, carta e cartone e imballaggi in plastica. Le modalità di raccolta sono le medesime sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

I rifiuti devono essere esposti all'esterno della proprietà privata non prima delle ore 20.00 del giorno precedente alla raccolta e comunque entro le ore 6.00 del giorno stesso di ritiro.

Per tutti i rifiuti raccolti con il metodo porta a porta il servizio è svolto nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 14.00.

Nell'ipotesi in cui il rifiuto o il contenitore non sia conforme alle caratteristiche previste dalla tipologia del materiale raccolto, l'operatore apporrà un adesivo riportante il motivo del mancato ritiro del rifiuto.

I giorni di raccolta sono riportati nel calendario annuale definito in accordo tra l'amministrazione comunale e la società Val Cavallina Servizi s.r.l., pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza rifiuti".

Per la corretta differenziazione dei rifiuti il Comune fornisce le seguenti attrezzature:

- fornitura di sacchi da 30 litri per utenze domestiche;
- fornitura di sacchi da 110 litri per utenze non domestiche.

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce le seguenti attrezzature:

- contenitori di volumetrie maggiori adatti allo svuotamento meccanizzato (carrellati o cassonetti) per la raccolta differenziata (a pagamento).

4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati

La raccolta della **frazione secca indifferenziata** avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale;
- la frazione secca viene conferita dalle utenze domestiche in sacchi di plastica semitrasparente forniti esclusivamente dal Comune, delle capacità di 30 lt, mentre dalle utenze non domestiche in sacchi della capacità di 110 lt. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

La raccolta della FRAZIONE ORGANICA avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale e bisettimanale nel periodo estivo;
- la frazione organica viene conferita in appositi **contenitori rigidi a riuso** della capienza da 10/20 lt che vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta del VETRO, LATTINE e LATTINE E METALLO (raccolta congiunta) avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- il vetro e le lattine in metallo vengono conferiti dagli utenti in maniera congiunta mediante **contenitori rigidi a riuso** (contenitori di capacità massima di 40 lt nel caso di sollevamento manuale e di capacità superiore solo in caso di sollevamento meccanizzato) – detti contenitori vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la plastica viene conferita dagli utenti in appositi **sacchi in plastica trasparente di colore giallo**. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

La raccolta della CARTA e CARTONE avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la carta e il cartone vengono conferiti dagli utenti in **contenitori rigidi a riuso compatibili con lo svuotamento manuale oppure contenitori di cartone** scartati dagli utenti stessi o in pacchi tenuti legati da spago in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I materiali oggetto di raccolta sono posizionati sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili agli automezzi adibiti alla raccolta;

4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- la possibilità di conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta Comunale;
- la possibilità di chiedere attraverso il portale il ritiro presso il proprio domicilio. Il servizio avverrà a fronte del versamento di un corrispettivo e verrà messo in calendario informando l'utente circa il giorno e la fascia oraria nella quale esporre il materiale. I colli dovranno essere esposti a bordo strada. Il numero massimo di colli per chiamata è stabilito in n. 3. Il servizio verrà svolto secondo i prezzi indicati nella tabella di seguito riportata:

Tipologia di Intervento	Costo/€
Ritiro primo collo con automezzo mono-operatore	30,00*
Ritiro primo collo con automezzo e due operatori	60,00*
Colli aggiuntivi oltre al primo (prezzo cad. collo)	8,00*

* i prezzi sopra indicati si intendono iva esclusa

L'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto prima della data di esecuzione del ritiro;

– la possibilità, per le persone con più di 75 anni di età e/o non autosufficienti, che hanno necessità di smaltire rifiuti ingombranti o vecchi elettrodomestici, di richiedere alla Società Val Cavallina Servizi s.r.l. il ritiro gratuito degli stessi presso il domicilio (max 2 colli cad. richiesta).

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione, in aree pubbliche e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro il giorno e l'orario concordato per il ritiro.

Questo servizio si effettua solamente per le tipologie di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite il modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile sul sito https://apps-vcsonline-wordpress.ckube.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/modulo-di-richiesta-ritiro-rifiuti-ingombranti/

4.1.4 Altri servizi di raccolta

Nel territorio comunale sono attive anche altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuto:

- Pile e farmaci: periodicamente e al bisogno viene effettuato lo svuotamento dei contenitori per farmaci scaduti e pile esauste dislocati sul territorio comunale.

4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio di spazzamento stradale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.

Il servizio è organizzato con l'impiego di una autospazzatrice aspirante con l'eventuale supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio delle spazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato è mensile ed è effettuata in relazione alle esigenze dell'Ente e del territorio.

Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 12:00.

Il Comune, tramite personale proprio, provvede allo svuotamento dei cestini dislocati sul territorio comunale. Il servizio si svolge con frequenza settimanale nella fascia oraria compresa tra le 07:00 e le 11:00

4.3 Gestione del centro di raccolta

Il centro di raccolta intercomunale è gestito dalla società Val Cavallina Servizi s.r.l..

L'accesso per il conferimento dei rifiuti urbani agli utenti iscritti al ruolo TARI

Il centro di raccolta è situato in Loc. Partegalli a Endine Gaiano ed è aperto al pubblico negli orari indicati nella tabella seguente.

	Periodo invernale Dal 1° ottobre al 31 marzo	Periodo estivo dal 1° aprile al 30 settembre
Lunedì	15:00 – 17:00	16:30 – 18:30
Martedì	15:00 – 17:00	16:30 – 18:30
Mercoledì	15:00 – 17:00	16:30 – 18:30
Giovedì	15:00 – 17:00	16:30 – 18:30
Venerdì	15:00 – 17:00	16:30 – 18:30
Sabato	09:00 – 12:00 14:00 – 17:00	09:00 – 12:00 15:00 – 18:00

Sezione 5: La tassa rifiuti

L'applicazione della tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune. Il Comune applica la Tari in regime di tributo.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.
Il Comune predispone il PEF e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di attivazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.
Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – 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 *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[1]
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 *Programma delle attività di raccolta e trasporto* 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 *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* 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.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[2]
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento
[2] N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo di raccolta è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio svuotamento cestini è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet del Comune e/o disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
   - il nome, il cognome e il codice fiscale;
   - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo;
   - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI)
   - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

- Ritiro rifiuti su chiamata

Val Cavallina Servizi s.r.l. in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel precedente paragrafo 4.1.3. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle eventuali attrezzature in dotazione (bidoncini, cestini, contenitori) per danni causati dagli operatori durante lo svolgimento delle loro mansioni, può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario della raccolta domiciliare in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il

sito internet della società Val Cavallina Servizi s.r.l.. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00.

- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il gestore della raccolta e trasporto effettua l'attività di spazzamento e lavaggio strade:

- *Spazzamento meccanizzato*: mensile, in relazione alle necessità del territorio comunale e dell'Ente, nella fascia oraria compresa tra le ore 06.00 e le 15.00

Il Comune, tramite personale proprio, provvede allo svuotamento dei cestini dislocati sul territorio comunale:

- *Svuotamento cestini*: frequenza settimanale nella fascia oraria compresa tra le ore 07:00 e le ore 11:00.

- Sicurezza del servizio di pronto intervento H24

Val Cavallina Servizi s.r.l., in qualità gestore della raccolta e trasporto, dispone di un numero verde 800 64 66 01 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 ESCLUSIVAMENTE per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti

- Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web https://www.comune.pianico.bg.it/ .

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.

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web https://www.comune.pianico.bg.it/ .

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** scaricabile dalla sezione trasparenza del sito web del Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e l'oggetto del reclamo
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

- Punti di contatto con l'utente
  - ✓ Sportello fisico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello situato presso il municipio e aperto al pubblico nei seguenti orari:

Il martedì dalle 15:00 alle 18:00

(Eventuali modifiche verranno approvate con deliberazione di Giunta Comunale)

✓ Obbligo servizio telefonico

I gestori del servizio hanno istituito un numero vedere 800 40 11 06 attivo da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).

- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le **modalità di pagamento** ammesse sono:

- Modello F24 (gratuito)
- Modalità home-banking (se previsto dal proprio istituto di credito)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:
a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:
a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Glossario

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

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;

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 (in seguito **ETC)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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;

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;

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

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: 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: 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

segnalazione per disservizio: 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;

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.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Riva di Solto

SOMMARIO

SOMMARIO 2
Sezione 1: Introduzione 3
1.1 Premessa 3
1.2 Normativa di riferimento 3
Sezione 2: I gestori del servizio 4
2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l. 4
2.1.1 Assetto societario 4
2.1.2 Certificazioni di qualità 4
2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni 5
2.2 Il Comune 5
Sezione 3: I principi fondamentali 6
Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio 7
4.1 Raccolta porta a porta 7
4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati 8
4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati 8
4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata 9
4.1.4 Altri servizi di raccolta 10
4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade 10
4.3 Gestione del centro di raccolta 11
Sezione 5: La tassa rifiuti 11
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica 12
6.1 Schema regolatorio 12
6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio 13
6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti 15
Glossario 18

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

Val Cavallina Servizi s.r.l. è il gestore dell'attività di:

- *Raccolta e trasporto*
- *Spazzamento e lavaggio strade*
- *Assistenza amministrativa al servizio di gestione del tributo*

Il Comune è il gestore dell'attività di:

- *Gestione tariffe e rapporto con gli utenti*

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione periodica. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nel caso specifico l'Ente Territorialmente Competente coincide con il Comune.

La Carta della qualità unica è approvata dall'Ente Territorialmente Competente, nel rispetto dell'art.5.1 del TQRIF è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che la può richiedere ai gestori che operano sul territorio.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.

2.1.1 Assetto societario

Val Cavallina Servizi s.r.l. è una Società a capitale interamente pubblico che nasce nel 1997 dalla volontà dei Comuni, soci fondatori, di garantire ai propri cittadini servizi pubblici locali efficienti. La società gestisce il servizio di igiene urbana per i 34 Comuni soci.

2.1.2 Certificazioni di qualità

Val Cavallina Servizi s.r.l. promuove a capisaldi aziendali la cultura della qualità, l'orientamento al cliente e la soddisfazione che deriva dal far bene il proprio lavoro. Val Cavallina Servizi s.r.l. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti – processi – servizi:

- Gestione igiene ambientale (raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani ed ammissibili, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, raccolta differenziata e spazzamento stradale)
- Recupero di rifiuti di carta e cartone (EOW – secondo il D.M. 188/2020)
- Erogazione del servizio "Sportello Unico Attività Produttive".

2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio rifiuti, per i servizi di competenza, possono essere reperite tramite i recapiti del gestore.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL	
Sede	Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30- 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@vcsonline.it
Sito web/Portale	http://www.vcsonline.it/
Pec	segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
Trasparenza rifiuti	www.vcsonline.it/servizio-clienti/trasparenza-gestione-rifiuti/

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione del servizio di igiene urbana descritto nella presente Carta della Qualità; tutte le informazioni relative al servizio possono essere reperite dagli utenti tramite i recapiti del Comune.

Comune di RIVA DI SOLTO	
Sede	Via Papa Giovanni XXIII, 22 - 24060 Riva di Solto (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	tributi@comune.rivadisolto.bg.it
Sito web/Portale	www.comune.rivadisolto.bg.it/#
Pec	comune.rivadisolto@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti	
Modulistica	
Sportello rifiuti	Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

Sezione 3: I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali i gestori uniformano il proprio operare sono i seguenti:

A. EGUAGLIANZA

I gestori effettuano il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni pubbliche;

B. IMPARZIALITA'

Le attività dei gestori si ispirano a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

C. CONTINUITA'

I gestori garantiscono servizi continui e regolari, e provvedono affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

D. PARTECIPAZIONE

I gestori favoriscono il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia in una prospettiva di miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di prestare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami;

E. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I gestori forniscono il servizio di gestione dei rifiuti urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obbiettivo della qualità, perseguito dai gestori stessi, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

F. GENTILEZZA E CORTESIA

I gestori curano la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

G. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

I gestori pongono particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che li riguardano.

H. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

I gestori garantiscono agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione della tariffa.

I. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio.

J. I PRINCIPI DEL GESTORE

I gestori inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegnano a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi;
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili;
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata.

Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio

4.1 Raccolta porta a porta

Nel territorio Comunale la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta e riguarda: la frazione umida, la frazione secca, imballaggi vetro e lattine, carta e cartone e imballaggi in plastica. Le modalità di raccolta sono le medesime sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

I rifiuti devono essere esposti all'esterno della proprietà privata non prima delle ore 20.00 del giorno precedente alla raccolta e comunque entro le ore 6.00 del giorno stesso di ritiro.

Per tutti i rifiuti raccolti con il metodo porta a porta il servizio è svolto nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 14.00.

Nell'ipotesi in cui il rifiuto o il contenitore non sia conforme alle caratteristiche previste dalla tipologia del materiale raccolto, l'operatore apporrà un adesivo riportante il motivo del mancato ritiro del rifiuto.

I giorni di raccolta sono riportati nel calendario annuale definito in accordo tra l'amministrazione comunale e la società Val Cavallina Servizi s.r.l., pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza rifiuti".

Per la corretta differenziazione dei rifiuti il Comune fornisce le seguenti attrezzature:

- fornitura di sacchi da 30 litri per utenze domestiche;
- fornitura di sacchi da 110 litri per utenze non domestiche.

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce le seguenti attrezzature:

- contenitori di volumetrie maggiori adatti allo svuotamento meccanizzato (carrellati o cassonetti) per la raccolta differenziata (a pagamento).

4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati

La raccolta della **frazione secca indifferenziata** avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale
- la frazione secca viene conferita dalle utenze domestiche in sacchi di plastica semitrasparente forniti esclusivamente dal Comune, della capacità di 30 lt, mentre dalle utenze non domestiche in sacchi della capacità di 110 lt. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta.

4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

La raccolta della FRAZIONE ORGANICA avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale e bisettimanale nel periodo estivo;
- la frazione organica viene conferita in appositi **contenitori rigidi a riuso** della capienza da 10/20 lt che vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta.

La raccolta del VETRO, LATTINE e LATTINE E METALLO (raccolta congiunta) avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- il vetro e le lattine in metallo vengono conferiti dagli utenti in maniera congiunta mediante **contenitori rigidi a riuso** (contenitori di capacità massima di 40 lt nel caso di sollevamento

manuale e di capacità superiore solo in caso di sollevamento meccanizzato) – detti contenitori vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta.

La raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la plastica viene conferita dagli utenti in appositi **sacchi in plastica trasparente di colore giallo**. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta.

La raccolta della CARTA e CARTONE avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la carta e il cartone vengono conferiti dagli utenti in **contenitori rigidi a riuso compatibili con lo svuotamento manuale oppure contenitori di cartone** scartati dagli utenti stessi o in pacchi tenuti legati da spago in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I materiali oggetto di raccolta sono posizionati sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili agli automezzi adibiti alla raccolta.

4.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- la possibilità di conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta Comunale;
- la possibilità di chiedere attraverso il portale il ritiro presso il proprio domicilio. Il servizio avverrà a fronte del versamento di un corrispettivo e verrà messo in calendario informando l'utente circa il giorno e la fascia oraria nella quale esporre il materiale. I colli dovranno essere esposti a bordo strada. Il numero massimo di colli per chiamata è stabilito in n. 3. Il servizio verrà svolto secondo i prezzi indicati nella tabella di seguito riportata:

Tipologia di Intervento	Costo/€
Ritiro primo collo con automezzo mono-operatore	30,00*
Ritiro primo collo con automezzo e due operatori	60,00*
Colli aggiuntivi oltre al primo (prezzo cad. collo)	8,00*

* i prezzi sopra indicati si intendono iva esclusa

L'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto prima della data di esecuzione del ritiro.

- la possibilità, per le persone con più di 75 anni di età e/o non autosufficienti, che hanno necessità di smaltire rifiuti ingombranti o vecchi elettrodomestici, di richiedere alla Società Val Cavallina Servizi s.r.l. il ritiro gratuito degli stessi presso il domicilio (max 2 colli cad. richiesta).

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione, in aree pubbliche e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro il giorno e l'orario concordato per il ritiro.

Questo servizio si effettua solamente per le tipologie di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite il modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile sul sito https://apps-vcsonline-wordpress.ckube.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/modulo-di-richiesta-ritiro-rifiuti-ingombranti/

4.1.4 Altri servizi di raccolta

Nel territorio comunale sono attive anche altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuto:

- Pile e farmaci: periodicamente e al bisogno viene effettuato lo svuotamento dei contenitori per farmaci scaduti e pile esauste dislocati sul territorio comunale.

4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio di spazzamento stradale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.

Il servizio è organizzato con l'impiego di una autospazzatrice aspirante con l'eventuale supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio delle spazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato è mensile ed è effettuata in relazione alle esigenze dell'Ente e del territorio.

Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 12:00.

Il servizio svuotamento cestini avviene:

- con frequenza settimanale (il lunedì) nel periodo dal 1°Gennaio al 31 Maggio e dal 1° Settembre al 31 Dicembre
- con frequenza bisettimanale (lunedì e venerdì) nel periodo dal 1° Settembre al 31 Dicembre

4.3 Gestione del centro di raccolta

Il centro di raccolta intercomunale è gestito dalla società Val Cavallina Servizi s.r.l.

L'accesso per il conferimento dei rifiuti urbani agli utenti abilitati avviene con la tessera dei servizi ecologici nel caso di utenza domestica e non domestica.

Il centro di raccolta è situato in Loc. Panteno a Solto Collina ed è aperto al pubblico negli orari indicati nella tabella seguente.

	ORARI
Lunedì	08:00 – 12:00
Martedì	CHIUSO
Mercoledì	13:00 – 17:00
Giovedì	CHIUSO
Venerdì	CHIUSO
Sabato	08:00 – 12:00 14:00 - 17:00

Sezione 5: La tassa rifiuti

L'applicazione della tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune. Il Comune applica la Tari in regime di tributo.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Val Cavallina Servizi s.r.l. supporta l'ETC nel servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il gestore affianca l'ETC nella determinazione delle tariffe da approvare in Consiglio Comunale; cura l'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito. La gestione amministrativa del tributo comprende le attività di gestione di uno sportello TARI che ha funzione di front e back office.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, il soggetto titolare del tributo è il Comune che approva il PEF e le tariffe TARI

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – 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 *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[1]
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 *Programma delle attività di raccolta e trasporto* 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 *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* 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.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[2]

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento
[2] N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo di raccolta è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
   - il nome, il cognome e il codice fiscale;
   - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo;
   - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI)
   - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

- Ritiro rifiuti su chiamata

Val Cavallina Servizi s.r.l. in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel precedente paragrafo 4.1.3. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle eventuali attrezzature in dotazione (bidoncini, cestini, contenitori) per danni causati dagli operatori durante lo svolgimento delle loro mansioni, può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario della raccolta domiciliare in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet della società Val Cavallina Servizi s.r.l.. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00.

- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il gestore della raccolta e trasporto svolge il servizio di:

- *Spazzamento meccanizzato*: mensile, in relazione alle necessità del territorio comunale e dell'Ente, nella fascia oraria compresa tra le ore 06.00 e le 12.00
- *Svuotamento cestini*: frequenza settimanale/bisettimanale come indicato all'art. 4.2 del presente documento, nella fascia oraria compresa tra le ore 06:00 e le ore 12:00.

- Sicurezza del servizio di pronto intervento H24

Val Cavallina Servizi s.r.l., in qualità gestore della raccolta e trasporto, dispone di un numero verde 800 64 66 01 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 ESCLUSIVAMENTE per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti

- Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

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.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento

dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è scaricabile dal sito internet del Comune nella sezione trasparenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e l'oggetto del reclamo
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

- Punti di contatto con l'utente
  - ✓ Sportello fisico

    Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello situato presso il municipio e aperto al pubblico nei seguenti orari:

Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00

✓ Obbligo servizio telefonico

I gestori del servizio hanno istituito un numero vedere 800 40 11 06 attivo da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).

- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le **modalità di pagamento** ammesse sono:

- Modello F24 (gratuito)
- Modalità home-banking (se previsto dal proprio istituto di credito)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della **richiesta scritta di rettifica** evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Glossario

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

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;

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 (in seguito **ETC)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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;

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;

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

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: 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: 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

segnalazione per disservizio: 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;

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.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Solto Collina

SOMMARIO

SOMMARIO 2
Sezione 1: Introduzione 3
1.1 Premessa 3
1.2 Normativa di riferimento 3
Sezione 2: I gestori del servizio 4
2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l. 4
2.1.1 Assetto societario 4
2.1.2 Certificazioni di qualità 4
2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni 5
2.2 Il Comune 5
Sezione 3: I principi fondamentali 6
Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio 7
4.1 Raccolta porta a porta 7
4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati 8
4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati 8
4.1.4 Altri servizi di raccolta 9
4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade 10
4.3 Gestione del centro di raccolta 10
Sezione 5: La tassa rifiuti 10
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica 11
6.1 Schema regolatorio 11
6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio 13
6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti 14
Glossario 18

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

Val Cavallina Servizi s.r.l. è il gestore dell'attività di:

- *Raccolta e trasporto*
- *Spazzamento e lavaggio strade*
- *Assistenza amministrativa al servizio di gestione del tributo*

Il Comune è il gestore dell'attività di:

- *Gestione tariffe e rapporto con gli utenti*

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione periodica. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nel caso specifico l'Ente Territorialmente Competente coincide con il Comune.

La Carta della qualità unica è approvata dall'Ente Territorialmente Competente, nel rispetto dell'art.5.1 del TQRIF è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che la può richiedere ai gestori che operano sul territorio.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):

  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.

2.1.1 Assetto societario

Val Cavallina Servizi s.r.l. è una Società a capitale interamente pubblico che nasce nel 1997 dalla volontà dei Comuni, soci fondatori, di garantire ai propri cittadini servizi pubblici locali efficienti. La società gestisce il servizio di igiene urbana per i 34 Comuni soci.

2.1.2 Certificazioni di qualità

Val Cavallina Servizi s.r.l. promuove a capisaldi aziendali la cultura della qualità, l'orientamento al cliente e la soddisfazione che deriva dal far bene il proprio lavoro. Val Cavallina Servizi s.r.l. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti – processi – servizi:

- Gestione igiene ambientale (raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani ed ammissibili, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, raccolta differenziata e spazzamento stradale)
- Recupero di rifiuti di carta e cartone (EOW – secondo il D.M. 188/2020)
- Erogazione del servizio "Sportello Unico Attività Produttive".

2.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio rifiuti, per i servizi di competenza, possono essere reperite tramite i recapiti del gestore.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL	
Sede	Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30- 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@vcsonline.it
Sito web/Portale	http://www.vcsonline.it/
Pec	segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
Trasparenza rifiuti	www.vcsonline.it/servizio-clienti/trasparenza-gestione-rifiuti/

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione del servizio di igiene urbana descritto nella presente Carta della Qualità; tutte le informazioni relative al servizio possono essere reperite dagli utenti tramite i recapiti del Comune.

Comune di SOLTO COLLINA	
Sede	Via Gian Battista Pozzi, 6 – 24060 – Solto Collina (BG)
Numero Verde	800 40 11 06 da Lunedì a Venerdì 08:30 - 18:00
Numero Verde H24 – Pronto Intervento	800 64 66 01
E-mail	info@comune.solto-collina.bg.it
Sito web/Portale	https://www.comune.solto-collina.bg.it/
Pec	comune.soltocollina@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti	https://www.comune.solto-collina.bg.it/pages/trasparenza-rifiuti/
Modulistica	https://www.comune.solto-collina.bg.it/avviso/sportello-tassa-rifiuti-tari
Sportello rifiuti	035/986012 (int. 5)

	Martedi dalle 09.00 alle 12.00

Sezione 3: I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali i gestori uniformano il proprio operare sono i seguenti:

A. EGUAGLIANZA

I gestori effettuano il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni pubbliche;

B. IMPARZIALITA'

Le attività dei gestori si ispirano a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

C. CONTINUITA'

I gestori garantiscono servizi continui e regolari, e provvedono affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

D. PARTECIPAZIONE

I gestori favoriscono il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia in una prospettiva di miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di prestare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami;

E. EFFICIENZA ED EFFICACIA

I gestori forniscono il servizio di gestione dei rifiuti urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obbiettivo della qualità, perseguito dai gestori stessi, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

F. GENTILEZZA E CORTESIA

I gestori curano la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

G. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

I gestori pongono particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed

approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che li riguardano.

H. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

I gestori garantiscono agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione della tariffa.

I. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio.

J. I PRINCIPI DEL GESTORE

I gestori inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegnano a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi;
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili;
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata.

Sezione 4: Modalità di effettuazione del servizio

4.1 Raccolta porta a porta

Nel territorio Comunale la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta e riguarda: la frazione umida, la frazione secca, imballaggi vetro e lattine, carta e cartone e imballaggi in plastica. Le modalità di raccolta sono le medesime sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

I rifiuti devono essere esposti all'esterno della proprietà privata non prima delle ore 20.00 del giorno precedente alla raccolta e comunque entro le ore 6.00 del giorno stesso di ritiro.

Per tutti i rifiuti raccolti con il metodo porta a porta il servizio è svolto nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 14.00.

Nell'ipotesi in cui il rifiuto o il contenitore non sia conforme alle caratteristiche previste dalla tipologia del materiale raccolto, l'operatore apporrà un adesivo riportante il motivo del mancato ritiro del rifiuto.

I giorni di raccolta sono riportati nel calendario annuale definito in accordo tra l'amministrazione comunale e la società Val Cavallina Servizi s.r.l., pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza rifiuti".

Per la corretta differenziazione dei rifiuti il Comune fornisce le seguenti attrezzature:

- fornitura di sacchi da 30 litri per utenze domestiche;
- fornitura di sacchi da 110 litri per utenze non domestiche.

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce le seguenti attrezzature:

- contenitori di volumetrie maggiori adatti allo svuotamento meccanizzato (carrellati o cassonetti) per la raccolta differenziata (a pagamento).

4.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati

La raccolta della **frazione secca indifferenziata** avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale
- la frazione secca viene conferita dalle utenze domestiche in sacchi di plastica plastica semitrasparente forniti esclusivamente dal Comune, delle capacità di 30 lt, mentre dalle utenze non domestiche in sacchi della capacità di 110 lt. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

4.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

La raccolta della FRAZIONE ORGANICA avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza settimanale e bisettimanale nel periodo estivo;
- la frazione organica viene conferita in appositi **contenitori rigidi a riuso** della capienza da 10/20 lt che vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta del VETRO, LATTINE e LATTINE E METALLO (raccolta congiunta) avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- il vetro e le lattine in metallo vengono conferiti dagli utenti in maniera congiunta mediante **contenitori rigidi a riuso** (contenitori di capacità massima di 40 lt nel caso di sollevamento

manuale e di capacità superiore solo in caso di sollevamento meccanizzato) – detti contenitori vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta degli IMBALLAGGI IN PLASTICA avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la plastica viene conferita dagli utenti in appositi **sacchi in plastica trasparente di colore giallo**. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

La raccolta della CARTA e CARTONE avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza quindicinale;
- la carta e il cartone vengono conferiti dagli utenti in **contenitori rigidi a riuso compatibili con lo svuotamento manuale oppure contenitori di cartone** scartati dagli utenti stessi o in pacchi tenuti legati da spago in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I materiali oggetto di raccolta sono posizionati sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili agli automezzi adibiti alla raccolta;

– la possibilità, per le persone con più di 75 anni di età e/o non autosufficienti, che hanno necessità di smaltire rifiuti ingombranti o vecchi elettrodomestici, di richiedere alla Società Val Cavallina Servizi s.r.l. il ritiro gratuito degli stessi presso il domicilio (max 2 colli cad. richiesta).

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione, in aree pubbliche e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro il giorno e l'orario concordato per il ritiro.

Questo servizio si effettua solamente per le tipologie di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale.

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite il modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile sul sito https://apps-vcsonline-wordpress.ckube.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/modulo-di-richiesta-ritiro-rifiuti-ingombranti/

4.1.4 Altri servizi di raccolta

Nel territorio comunale sono attive anche altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuto:

- **Pile e farmaci**: periodicamente e al bisogno la Società effettua lo svuotamento dei contenitori per farmaci scaduti e pile esauste dislocati sul territorio comunale.

4.2 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio di **spazzamento stradale** viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.

Il servizio è organizzato con l'impiego di una autospazzatrice aspirante con l'eventuale supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio delle spazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato è mensile ed è effettuata in relazione alle esigenze dell'Ente e del territorio.

Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 15:00.

4.3 Gestione del centro di raccolta

Il centro di raccolta intercomunale è gestito dalla società Val Cavallina Servizi s.r.l..

L'accesso per il conferimento dei rifiuti urbani agli utenti abilitati avviene con la CRS nel caso di utenza domestica (maggiorenni appartenenti al nucleo familiare) o con la tessera dei servizi ecologici nel caso di utenza non domestica.

Il centro di raccolta è situato in Loc. Paterno a Solto Collina ed è aperto al pubblico negli orari indicati nella tabella seguente.

	ORARI
Lunedì	09:00 – 12:00
Martedì	CHIUSO
Mercoledì	09:00 – 12:00
Giovedì	13:30-15:30
Venerdì	CHIUSO
Sabato	08:00 – 12:00 14:00 - 17:00

Sezione 5: La tassa rifiuti

L'applicazione della tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune. Il Comune applica la Tari in regime di tributo.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Val Cavallina Servizi s.r.l. supporta l'ETC nel servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

La Società affianca l'ETC nella determinazione delle tariffe da approvare in Consiglio Comunale; cura l'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito. La gestione amministrativa del tributo comprende le attività di gestione di uno sportello TARI che ha funzione di front e back office.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, il soggetto titolare del tributo è il Comune che approva il PEF e le tariffe TARI.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – 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 *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[1]
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

[1] Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.[2]
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.

[2] N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo di raccolta è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade è scaricabile dalla sezione trasparenza del sito internet della Società o compilabile on-line. È inoltre disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
   - il nome, il cognome e il codice fiscale;
   - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
   - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo;
   - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI)
   - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

- Ritiro rifiuti su chiamata

Val Cavallina Servizi s.r.l. in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel precedente paragrafo 4.1.3. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

- Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle eventuali attrezzature in dotazione (bidoncini, cestini, contenitori) per danni causati dagli operatori durante lo svolgimento delle loro mansioni, può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

- Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet della società Val Cavallina Servizi s.r.l.. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00.

- Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Il gestore della raccolta e trasporto effettua l'attività di spazzamento e lavaggio strade:

- *Spazzamento meccanizzato*: mensile, in relazione alle necessità del territorio comunale e dell'Ente, nella fascia oraria compresa tra le ore 06.00 e le 15.00

- Sicurezza del servizio di pronto intervento H24

Val Cavallina Servizi s.r.l., in qualità gestore della raccolta e trasporto, dispone di un numero verde 800 64 66 01 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 ESCLUSIVAMENTE per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tassa rifiuti

- Attivazione, variazione e cessazione del servizio
- Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web: https://www.comune.solto-collina.bg.it/avviso/sportello-tassa-rifiuti-tari

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.

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web: https://www.comune.solto-collina.bg.it/avviso/sportello-tassa-rifiuti-tari

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

- Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

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

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è scaricabile dal sito internet del Comune nella sezione trasparenza.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e l'oggetto del reclamo
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

- Punti di contatto con l'utente
  - ✓ Sportello fisico

    Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello, presso il municipio, aperto al pubblico nei seguenti orari:

Martedi dalle 09.00 alle 12.00

  - ✓ Obbligo servizio telefonico

    I gestori del servizio hanno istituito un numero vedere 800 40 11 06 attivo da lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).

- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità di pagamento ammesse sono:

- Modello F24 (gratuito)
- Modalità home-banking (se previsto dal proprio istituto di credito)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

Glossario

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

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;

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 (in seguito **ETC)** 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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;

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;

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

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: 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: 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

segnalazione per disservizio: 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;

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.