



Servizi Comunali SpA



CITTA DI DALMINE

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Ente Territorialmente Competente:

Città di Dalmine (BG)

Ambito territoriale del comune di **Dalmine (BG)**

PRESENTAZIONE DEI GESTORI

SERVIZI COMUNALI SPA
Sede legale: Sarnico via Suardo 14A
Sede secondaria: Chiuduno via del Molino snc
Sede secondaria: Limbiate via XXV Aprile 69-71
E-mail: info@servizicomunali.it
Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sportello Informativo: Viale Marconi n. 6, Dalmine accanto al Municipio Lunedì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:00; Martedì e Mercoledì dalle 8:30 alle 14:00; Giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:45 alle 18:15; Venerdì dalle 8:30 alle 13:30
E-mail Sportello: dalmine@servizicomunali.it
Sito Web e trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
APP: Rumentologo

Servizi Comunali Spa

Servizi erogati

- Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (meccanizzato, manuale e pulizia mercati);
- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
- Gestione del Centro di Raccolta Rifiuti

CLP CONCORDIA SOC. COOP.
Sede legale: via Achille Grandi 39, Concordia sulla Secchia (MO)
E-mail: info@cpl.it
Numero Verde: 800 992 782
PEC: cplconcordiasoccoop@pec.cpl.it

CLP Concordia Soc. Coop.

Servizi erogati

- Attività di gestione del servizio di pronto intervento rifiuti urbani (solo per situazioni di pericolo);

COMUNE DI DALMINE
Sede legale: P.zza della Libertà 1
E-mail: tributi@comune.dalmine.bg.it
Ufficio Tributi Lunedì dalle 8:30 alle 13:30; Martedì dalle 8:30 alle 12:30; Giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 16:30 alle 18:15; Venerdì dalle 8:30 alle 13:30.
Accesso su prenotazione: www.comunedalmine.prenotime.it/ Numero Verde: 800 911 574 Contatto telefonico: 035 6224 880
Sito Web: www.comune.dalmine.bg.it
PEC: protocollo@pec.comune.dalmine.bg.it
Trasparenza rifiuti: www.comune.dalmine.bg.it/it/page/trasparenza-rifiuti-15

Il Comune

Servizi erogati

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizi Comunali Spa

Assetto societario

Servizi Comunali Spa è una società a capitale interamente pubblico che svolge i propri servizi nelle province di Bergamo, Brescia, Cremona e Milano per un totale di oltre 100 comuni serviti.

Certificazione e sistema qualità

A garanzia dell'impegno volto al miglioramento continuo dei servizi resi, Servizi Comunali Spa si è dotata di un sistema di gestione integrato della qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS, di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA 8000 e di un sistema di conformità anticorruzione secondo lo standard SISTEMA 231.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia sulla volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti.

Accessibilità delle informazioni

Ogni utente può reperire informazioni inerenti al servizio integrato di gestione urbana utilizzando il numero verde, visitando il sito web www.servizicomunali.it, visitando il sito www.rumentologo.it, utilizzando l'applicazione Rumentologo.

I

LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO

Una Carta dei Servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'erogatore di un servizio; è infatti lo strumento grazie al quale il singolo utente conosce che cosa deve attendersi dal relativo gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. È il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

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 specificate dalla Carta stessa.

La Carta può essere reperita:

- ✓ dal sito www.servizicomunali.it sezione Trasparenza ARERA:
link diretto www.servizicomunali.it/area-cittadini/
- ✓ dal sito www.comune.dalmine.bg.it nel riquadro Trasparenza Rifiuti:
link diretto www.comune.dalmine.bg.it/it/page/trasparenza-rifiuti-15

II

OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del servizio integrato di igiene urbana (di seguito Carta della Qualità) è il documento unico che racchiude tutte le informazioni relative al servizio integrato di igiene urbana. Consultando questo documento i cittadini possono conoscere con semplicità, chiarezza e trasparenza le modalità di erogazione dei servizi.

Il comune di Dalmine, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha approvato la Carta della Qualità con validità a partire dal 1° gennaio 2026 e con ambito di applicazione il territorio comunale. Il documento è soggetto a revisione annuale e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche del servizio o adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi e considerati gli standard di qualità scelti dall'Ente Territorialmente Competente, la Carta della Qualità deve intendersi integrativa della seguente documentazione:

- a) il disciplinare di servizio in cui sono indicate le modalità operative di gestione del servizio;
- b) i regolamenti comunali operanti in materia di gestione ambientale;
- c) i regolamenti comunali in materia di applicazione TARI.

Sono stati individuati, come prima espresso, i seguenti gestori:

- **Servizi Comunali Spa** per la gestione dell'attività di:
 - Raccolta e trasporto
 - Spazzamento e lavaggio strade (meccanizzato, manuale e pulizia mercati)
 - Gestione del Centro di Raccolta Rifiuti
- **Comune di Dalmine** per la gestione dell'attività di:
 - Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti
- **CPL Concordia Soc. Coop.** per la gestione dell'attività di:
 - Attività di gestione del servizio di pronto intervento rifiuti urbani (solo per situazioni di reale pericolo)

NORMATIVA

La Carta della Qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Decreto del Presidente Consiglio Ministri del 27/01/94, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- Decreto-legge del 12/05/95 n. 163, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- Decreto Legislativo 30/07/1999 n. 286 (art. 11), che prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Decreto Legislativo 14/03/2013 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge 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;
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, "*Norme in materia ambientale*";
- Legge 24/12/2007 n. 244 art. 2 comma 461, (Legge finanziaria 2008);
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
 - Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/rif, "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*"
 - del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif, "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*"
- 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;

- TTTR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

III

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed Imparzialità

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Non deve essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche durante l'esecuzione del servizio. Viene garantita inoltre la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Continuità del servizio

I Gestori si impegnano a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi all'utente.

Partecipazione e trasparenza

I Gestori favoriscono la partecipazione dell'utente, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni e dando riscontro alle segnalazioni. L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, cui ogni singolo Gestore per la propria competenza è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF e secondo i tempi previsti dallo schema regolatorio indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

Efficienza ed efficacia

I Gestori si impegnano ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo in conformità ai principi di sostenibilità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesia

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi atti a raggiungere tale scopo.

Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione

I Gestori nel redigere i propri atti rivolti agli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. I Gestori provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adattando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ...).

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità

I Gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e del Comune affidatario del servizio. I Gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

I Gestori provvedono ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio.

IV

MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato rispettivamente delle frazioni recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono attività di smaltimento, l'Ente Territorialmente Competente ricorda che il conferimento dei rifiuti difforme / non conforme è oggetto di sanzioni da parte degli organi deputati alla vigilanza e al controllo.

RACCOLTA PORTA A PORTA

La gestione dei rifiuti urbani è svolta secondo la metodologia del servizio di **raccolta porta a porta** delle seguenti frazioni:

- **secco residuo;**
- **frazione organica;**
- **carta e cartone;**
- **imballaggi in vetro e metallo;**
- **imballaggi in plastica.**

Tutte le operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti devono avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose e devono essere inoltre effettuate evitando al massimo qualsiasi intralcio alla viabilità. I servizi di raccolta vengono organizzati in modo tale da prediligere le aree periferiche ed industriali per il passaggio di automezzi pesanti, dedicando il più possibile veicoli di dimensioni limitate lungo il centro urbano. Questo accorgimento al fine di limitare al massimo l'ingombro e l'intralcio della viabilità durante le operazioni di raccolta.

La quantità dei rifiuti conferiti dagli utenti a bordo strada deve essere compatibile con il caricamento manuale, o meccanico se previsto, nel rispetto del documento valutazione rischi e movimentazione manuale dei carichi adottati dal Gestore. Le utenze poste in luoghi non adiacenti alla viabilità devono provvedere a collocare i propri rifiuti in punti percorribili agli automezzi adibiti al servizio.

Eventuali conferimenti di rilevanti quantità di rifiuti incompatibili con la capacità dei mezzi impiegati, non sono oggetto di raccolta domiciliare. Tali utenze dovranno utilizzare altri servizi messi a disposizione sul territorio.

Il servizio non viene svolto nelle festività di Capodanno, Primo Maggio e Natale. In tali giorni il servizio sarà recuperato nel giorno feriale successivo o precedente compatibilmente con le esigenze organizzative del Gestore.

Il conferimento di rifiuto deve essere effettuato da parte delle utenze al di fuori della propria abitazione, lungo il ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso cancelli o ingressi, in zone di facile ed agevole accesso agli automezzi impiegati per il servizio.

Il conferimento di rifiuto deve essere effettuato, a partire dalle ore 19:00 della sera precedente il giorno di raccolta (comunque in conformità ai limiti imposti dal Regolamento Comunale), entro e non oltre le 06.00 del giorno di servizio.

In presenza di rifiuti non differenziati correttamente il servizio non sarà effettuato e il personale informerà l'utente tramite apposizione di una etichetta adesiva del motivo del mancato ritiro.

Il territorio del comune di Dalmine è suddiviso in due zone, i giorni di servizio sono indicati nel calendario annuale deciso dall'Amministrazione comunale in accordo con il Gestore e pubblicato sul sito web del Gestore, nell'applicazione Rumentologo e sul sito web www.rumentologo.it.

Le frequenze di effettuazione dei servizi per zona, l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del centro di raccolta comunale, la presenza di sportelli fisici e gli orari di apertura degli stessi sono indicate nella presente Carta.

Medesime informazioni si possono reperire anche sul sito web del gestore nelle pagine dedicate al comune, alla pagina Portale trasparenza ARERA dedicata al comune, utilizzando l'applicazione Rumentologo o dal sito web www.rumentologo.it

Raccolta porta a porta della frazione secca residua

Il servizio di raccolta della **frazione secca** residua non riciclabile è effettuato, per l'intera durata dell'anno, con servizio domiciliare a **frequenza settimanale**. Il servizio è svolto tramite l'uso di dispositivi dotati di TAG RFID, di volumetria variabile (litri 40 – 120 – 240 – 360 – 1100). La fornitura delle dotazioni è di competenza del Gestore Servizi Comunali Spa e gestito presso lo sportello informazioni per le sole utenze domestiche, mentre per le utenze non domestiche è necessario contattare il numero verde. La sola prima fornitura delle dotazioni di volumetria pari a litri 40-120-240 litri è gratuita, restando esclusi i contenitori da esterno aventi capacità superiori per i quali, per quanto riguarda la sola raccolta del secco residuo, verrà fornito il solo TAG da applicare agli stessi. Non è consentito l'uso di sacchi a perdere o di altri dispositivi non dotati di TAG RFID. È escluso l'uso di dotazioni condominiali. La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento competono agli utenti.

Raccolta porta a porta della frazione organica

Il servizio di raccolta della **frazione organica** è effettuato **con due raccolte settimanali**. Le utenze utilizzano sacchetti compostabili ben chiusi all'interno di bidoncini da 30/120/240 litri di capacità. Le utenze domestiche e non domestiche grandi produttrici di scarti organici (ristoranti, negozi di ortofrutta, condomini, ...) utilizzano contenitori di capacità 120/240 litri per lo svuotamento meccanico. La fornitura delle dotazioni (bio-pattumiere aerate da 7 litri per le sole utenze domestiche e dotazioni da esterno) è di competenza del Gestore Servizi Comunali Spa e gestito presso lo sportello informazioni. La prima fornitura delle dotazioni sopra indicata è gratuita. Restano esclusi i contenitori da esterno di capacità aventi capacità superiore, fino a 1100 litri, che dovranno essere acquistati autonomamente dalle utenze come peraltro in vigore per le forniture di tutte le tipologie che le utenze intenderanno sostituire a vario titolo. La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento competono agli utenti.

Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro/metalli e imballaggi in plastica

Le seguenti frazioni di rifiuto sono raccolte in modo differenziato con il sistema di raccolta porta a porta:

- **carta/cartone** (scatole, cartone, giornali, riviste, ...) con **frequenza settimanale** ben impacchettata e legata dall'utenza o posta in contenitori di carta e/o cestini ovvero in mastelli o contenitori di volumetria variabile da 30 a 1100 litri il cui acquisto è a carico dell'utenza. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica.
- **vetro** (bottiglie e vasetti alimentari in vetro) **ferro, alluminio e metalli in genere**, di piccole dimensioni, e **lattine** (lattine e barattoli metallici per alimentari) con **frequenza settimanale**, conferiti in apposito contenitore di volumetria variabile da 30 a 240 litri. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica o cassette/cartoni. La fornitura delle dotazioni è di competenza del Gestore Servizi Comunali Spa e gestito presso lo sportello informazioni. La sola prima fornitura delle dotazioni è gratuita. Restano esclusi i contenitori da esterno aventi capacità superiore fino a 1100 che dovranno essere acquistati autonomamente dalle utenze come peraltro in vigore per le forniture di contenitori di tutte le tipologie che le utenze intenderanno costituire a vario titolo. La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento competono agli utenti.
- **imballaggi in plastica** con **frequenza settimanale** (bottiglie di bevande, di detersivi e liquidi vari, vaschette, e contenitori vari – sono esclusi i contenitori contrassegnati da simboli classificanti i rifiuti pericolosi compresi quelli nocivi, corrosivi e simili), conferiti in appositi sacchi semitrasparenti di colore giallo o in contenitori di volumetria variabile da 30 a 1100 litri il cui acquisto è a carico dell'utenza.

Per una migliore informazione sulla differenziazione e su come effettuare il conferimento del rifiuto consultare l'applicazione Rumentologo o il sito www.rumentologo.it e la guida pratica per la raccolta differenziata dei rifiuti multilingua pubblicata sul sito www.servizicomunali.it settore trasparenza ARERA comune di Dalmine.

Le attrezzature messe a disposizione da Servizi Comunali Spa con le modalità sopra specificate, vengono fornite:

- alle utenze **domestiche**, presso lo Sportello Informativo da Servizi Comunali Spa situato in Viale Marconi n. 6, Dalmine accanto al Municipio;
- alle **non domestiche e i condomini (dai 9 nuclei famigliari in su)**, telefonando al numero verde da Servizi Comunali Spa 800 452 616.

Si specifica che i contenitori per organico, vetro e lattine vengono consegnati alle utenze domestiche solo se non si rientra nell'obbligo di utilizzo dei bidoni condominiali.

Per le grandi utenze è consentito l'utilizzo di bidoni carrellati e/o cassonetti da lt.1.100 (con attacco DIN o a PETTINE) a seconda delle tipologie di rifiuto.

Servizi Comunali Spa fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore previo accordi con l'Amministrazione Comunale (Ente Territorialmente Competente) e/o adeguata informazione agli utenti.

Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti e grandi RAEE

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è a disposizione delle sole utenze domestiche iscritte all'anagrafica TARI, che ne fanno richiesta secondo le seguenti modalità:

- attraverso il Numero Verde gestito da Servizi Comunali Spa;
- presso lo sportello informazioni gestito da Servizi Comunali Spa presso il comune.

L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- numero ritiri 2 annui per utenza su prenotazione con un limite di numero pezzi 5 per ciascun ritiro.

Sono rifiuti ingombranti: mobili: armadi, tavoli, poltrone, divani, materassi, sedie; oggetti di arredamento ingombranti adeguatamente smontati ed elettrodomestici.

Per poter usufruire di questo servizio:

- Il rifiuto ingombrante deve essere esposto su suolo pubblico (i nostri operatori non sono autorizzati ad accedere alla proprietà privata) o bordo strada e di facile accesso ai mezzi per il caricamento;
- Il rifiuto ingombrante deve essere esposto entro le ore 6 del mattino. Sarà ritirato entro la fine del turno giornaliero di servizio;
- Non è necessario presidiare il materiale esposto, tuttavia è richiesto di assicurarsi che questo non rechi intralcio ai pedoni o alla viabilità.

I rifiuti ritirati verranno conferiti da Servizi Comunali Spa direttamente presso il Centro di Raccolta Comunale.

È necessario che l'utente comunichi i dati identificativi dell'utente (nome e cognome e il codice fiscale, il codice utente, il codice utenza e l'indirizzo presso cui si richiede il ritiro, recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio) e i dati relativi ai rifiuti da ritirare (tipologia e numero di rifiuti). Si specifica che i propri codici utente e utenza specificati sull'avviso di pagamento TARI, emesso dal Comune, relativo all'immobile di residenza o domicilio, vanno comunicati pena impossibilità di presa in carico

così come disposto da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con propria Delibera n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

Servizi Comunali Spa comunicherà, dopo le verifiche di rispetto dei requisiti:

- il giorno di effettuazione del ritiro dei rifiuti ingombranti e dei grandi RAEE,

Ritiro a domicilio pannolini e pannoloni

Il servizio di ritiro a domicilio dei pannolini e pannoloni è dedicato alle famiglie con bambini di età fino ai 36 mesi (o superiore se affetti da patologie/malattie) e con anziani o persone che necessitano dell'utilizzo di pannoloni, e alle utenze non domestiche identificate come asili e scuole dell'infanzia, regolarmente iscritte alla TARI.

Il servizio deve essere richiesto compilando il modulo disponibile sul sito www.servizicomunali.it settore Trasparenza ARERA (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>)

Modalità per il conferimento:

- Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, dopo le ore 19.00 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 dei giorni di raccolta previsti per la zona di appartenenza;
- Per ragioni igieniche, prima del loro inserimento nei mastelli o nei bidoni, pannolini e pannoloni vanno contenuti in sacchetti o sacchi, possibilmente trasparenti, che devono essere ben chiusi.
- Utilizzo delle attrezzature fornite gratuitamente da Servizi Comunali Spa: per esterno, contenitori da 40 o 240 litri di colore magenta, o di volume fino a 1100 litri se acquistati autonomamente dalle utenze.

Per disattivare il servizio di raccolta pannolini e pannoloni, quando non più necessario, si potranno usare le medesime modalità utilizzate per richiederne l'attivazione e si dovrà procedere alla restituzione del contenitore magenta presso lo Sportello Informativo di Servizi Comunali Spa.

Questo servizio non è previsto per la raccolta degli assorbenti igienici femminili e delle traversine utilizzate per animali domestici, che vanno inseriti nel secco residuo.

Servizi Comunali Spa comunicherà, dopo le verifiche di rispetto dei requisiti:

- l'effettiva data di attivazione del servizio di raccolta pannolini e pannoloni e le modalità di ritiro dello specifico contenitore da 40 lt (per le utenze domestiche) o da 240 lt (per le utenze non domestiche) per la corretta esposizione.

Raccolte differenziate per punti di conferimento

Per “raccolte differenziate per punti di conferimento” si intendono quelle svolte sul territorio tramite conferimento diretto dei rifiuti, da parte delle utenze, in contenitori specifici dislocati in varie aree della città, siano esse pubbliche o custodite (negozi, farmacie, Centri civici, scuole, su strada).

L'ubicazione dei contenitori e la tipologia dei rifiuti conferibili è disponibile sul sito www.servizicomunali.it settore Trasparenza ARERA (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>)

GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA

L'accesso al Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune di Dalmine per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Dalmine. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o seguendo le indicazioni della cartellonistica presente. Il servizio viene effettuato ai sensi del D.L. 152/2006 e s.m.i. In ogni caso le quantità conferibili per ogni singolo rifiuto potranno variare in funzione della residua capacità di stoccaggio dei rispettivi contenitori, secondo le disposizioni impartite dall'addetto di Servizi Comunali Spa presente presso il Centro di Raccolta.

L'accesso al Centro di Raccolta Comunale è regolato come segue:

- tutti gli utenti domestici iscritti in banca dati TARI e tutti i componenti maggiorenni appartenenti al loro nucleo familiare, utilizzando la propria **Tessera Sanitaria o Carta Regionale dei Servizi**;
- le attività artigianali, produttive e commerciali, le scuole e le parrocchie di Dalmine, le quali devono chiedere al Servizio Tutela ambientale e Territoriale del Comune, il rilascio della Tessera digitale dei Servizi Ecologici, esclusivamente on line, compilando apposita istanza al link <https://eu.jotform.com/build/240283145727355>. Entro i successivi 7 giorni, dopo aver verificato il contenuto della richiesta ed il possesso degli eventuali requisiti previsti, il Servizio Tutela Ambientale e Territoriale provvederà a rilasciare e a trasmettere, esclusivamente tramite e-mail o PEC, tale Tessera sotto forma di un contrassegno digitale (QR code) che sarà possibile stampare o presentare sul proprio smartphone in corrispondenza della colonnina presente all'ingresso del Centro Comunale di Raccolta Rifiuti.

Le attività artigianali, produttive e commerciali possono richiedere il rilascio della **Tessera digitale dei Servizi Ecologici** solo se in possesso dei seguenti requisiti:

- essere iscritte all'anagrafe TARI del Comune di Dalmine ed essere in regola con i relativi versamenti;
- solo se necessario, essere iscritte all'Albo Gestori Ambientali istituito presso la CCIAA di Milano, nella categoria 2bis, ed essere in regola con il versamento dei diritti annuali di iscrizione (la cui scadenza è fissata al 30 aprile di ogni anno);
- solo per i distributori, installatori e gestori centri assistenza di apparecchiature elettriche ed elettroniche: essere iscritti al Centro di Coordinamento RAEE.

Per maggiori informazioni sull'Albo Gestori è possibile consultare il sito <https://www.milomb.camcom.it/albo-gestori-ambientali>.

La Tessera digitale dei Servizi Ecologici viene inviata tramite e-mail o PEC al richiedente solo al termine delle verifiche attuate dal Servizio Tutela Ambientale e Territoriale, e, solo se è necessaria l'iscrizione all'Albo Gestori, ha validità fino al 30 aprile di ogni anno di riferimento (salve diverse disposizioni disposte a livello nazionale) e ogni utente deve avere cura di richiederne il rinnovo, presentando copia dell'avvenuto versamento dei diritti di iscrizione all'Albo per l'anno successivo.

Le Tessere Sanitarie/Carte Regionali dei Servizi vanno inserite (per consentire la lettura del microchip) o avvicinate (per consentire la lettura ottica del codice a barre) alla colonnina posta nelle immediate vicinanze della sbarra di ingresso, che, dopo la positiva verifica dei dati, si solleva per consentire l'accesso al Centro Comunale di raccolta rifiuti. Le Tessere digitali dei Servizi Ecologici vanno avvicinate a tale colonnina per consentire la lettura ottica del QR code.

In uscita la sbarra si apre automaticamente avvicinandosi alla stessa con il proprio mezzo di trasporto.

Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura

Indirizzo: Via Bastone	Orario	
Lunedì	8:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Martedì	8:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Mercoledì	8:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Giovedì	8:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Venerdì	8:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Sabato	8:00 – 13:00	14:00 – 18:00
Domenica	8:00 – 14:00	–

Eventuali cambiamenti di orario saranno pubblicati sul sito dei Gestori e sul calendario annuale di raccolta rifiuti.

Il Centro di Raccolta Comunale osserva i seguenti **giorni di chiusura**:

- 1° e 6 gennaio;
- Pasqua e Pasquetta;
- 25 aprile;
- 1° maggio;
- 2 giugno;
- 15 agosto;
- 1° novembre;
- 8, 25 e 26 dicembre.

PULIZIA DEL TERRITORIO

Pulizia meccanizzata del territorio

Lo spazzamento delle strade consiste nella pulizia meccanizzata della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, sottopassi, piste ciclabili, gallerie ad uso pubblico pavimentate in asfalto, pietra, cemento o altro materiale che consenta la pulizia meccanizzata. Le spazzatrici meccaniche sono precedute dall'operatore a terra dotato di idonee attrezzature (anche con soffiatore a motore) che garantisce la pulizia di finitura, anche di quelle zone prossime alla sede stradale che non possono essere raggiunte dallo spazzamento meccanizzato. Il personale addetto al servizio tende ad evitare, ove possibile, di arrecare intralcio alla circolazione dei veicoli e dei pedoni e di sollevare polvere.

Pulizia manuale del territorio

Servizi Comunali Spa mette a disposizione dell'Amministrazione Comunale gli operatori necessari a garantire le operazioni di pulizia manuale dotati delle attrezzature di lavoro necessarie (furgone, scopa, pala, forca, pinza raccogliatrice a distanza, soffiatore, ecc.) al fine di provvedere alle seguenti operazioni:

- a) pulizia stradale manuale non raggiungibili dal mezzo meccanico (vicolini, zone con fondo stradale di pregio);
- b) svuotamento manuale dei cestini portarifiuti con il sistema a "ricambio" del sacco;
- c) svuotamento manuale dei contenitori dedicati alle pile e farmaci con il sistema a "ricambio" del sacco;
- d) svuotamento manuale dei cestini dedicati alle deiezioni canine presenti sul territorio con il sistema a "ricambio" del sacco e relativo rifornimento dei sacchi dedicati presso i distributori collegati.
- e) raccolta RSU e pulizia dei viali pedonali all'interno dei parchi pubblici;
- f) raccolta RSU negli spazi e nelle aree verdi attrezzate indicate dal Comune.

I rifiuti raccolti verranno conferiti presso il Centro di Raccolta Comunale.

Pulizia dei mercati

Il Gestore provvede alla pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale.

Il servizio prevede:

- a) La raccolta e il trasporto al Centro di Raccolta Comunale dei rifiuti prodotti dagli ambulanti e lasciati separati per frazioni merceologiche (carta e cartone, imballaggi in plastica, legno, vetro, frazione organica e frazione secca);
- b) I rifiuti raccolti verranno conferiti al Centro di Raccolta Comunale (se compatibili), ovvero presso gli impianti di conferimento, compatibilmente agli orari di apertura degli stessi;
- c) Lo spazzamento meccanico e/o manuale della superficie impegnata dal mercato;
- d) La consegna e successiva rimozione di contenitori così come specificato nella tabella di cui sopra;
- e) La fornitura di materiale informativo agli ambulanti di apposito volantino esplicativo che indichi le corrette modalità di separazione e conferimento dei rifiuti che potrà essere periodicamente aggiornato a seguito di indicazioni specifiche concordate con il Comune.

Le frequenze di servizio e le zone gestite sono disponibili sul sito www.servizicomunali.it settore Trasparenza ARERA (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>)

VARIAZIONI DEI SERVIZI

In caso di variazioni apportate ai servizi (scioperi, modifiche nelle frequenze di raccolta, ecc.), l'ufficio ecologia provvede a pubblicare appositi avvisi sul sito del Comune www.comune.dalmine.bg.it e/o sui tabelloni luminosi comunali e/o a coordinare la campagna informativa da far eseguire ad opera del Gestore competente per servizio con la stampa e distribuzione di volantini, manuali, calendari annuali di raccolta e/o con la pubblicazione di apposite news sul sito www.servizicomunali.it settore Trasparenza ARERA (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>)

V

ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON L'UTENZA

La tassa sui rifiuti (TARI), istituita dalla Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° gennaio 2014 e sostituisce l'imposta TARES vigente fino al 31 dicembre 2013. La tassa è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

Nel territorio comunale è attualmente applicata la tariffa TARI di natura tributaria (non si applica l'IVA).

L'applicazione della TARI è disciplinata da apposito regolamento approvato dal Consiglio Comunale. La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte suscettibili della produzione di rifiuti urbani sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio: pulizia delle strade, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, ecc.

Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate annualmente sulla base del piano finanziario del servizio (PEF) redatto secondo le disposizioni di ARERA.

La tassa è calcolata:

- per le utenze domestiche: considerando i metri quadrati disponibili (abitazione e pertinenze) e il numero degli occupanti, in modo da avere una correlazione alla produzione dei rifiuti;
- per le utenze non domestiche, con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuti in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

Per tutti gli utenti TARI è attivo il link <https://dalmine.comune-online.it/web/servizi-tributari/> dove poter visualizzare la propria posizione (avvisi di pagamento, dovuto, calcoli, agevolazioni, insoluti, quietanze, ecc.). L'accesso avviene tramite SPID, CIE o CNS.

Modalità di riscossione

La periodicità di riscossione è annuale. Viene garantita all'utente la possibilità di pagare in almeno due rate a scadenza semestrale, allegando i relativi bollettini al documento di riscossione, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione alla prima scadenza prevista. Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui sopra:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 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 dichiarino di versare in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni (in questo caso, senza applicazione di interessi).

Al documento di riscossione saranno allegati i documenti per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

a) La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - d'ora in poi "Comune" - entro novanta (90) giorni solari dal verificarsi del fatto

che ne determina l'obbligo, tramite posta, e-mail o mediante sportello fisico e online qualora attivato, compilando l'apposito modulo:

- disponibile presso lo sportello fisico;
- scaricabile dal sito internet del Comune all'indirizzo
<https://www.comune.dalmine.bg.it/it/page/133079?fromService=1>

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.

b) Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune 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 qualora attivato, compilando l'apposito modulo con le medesime modalità indicate al precedente punto a).

c) 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 al punto b) del presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

d) 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 al punto b) del presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/2006 e s.m.i. (uscita dal servizio) devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione. Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, di variazione e di cessazione del servizio.

Rettifiche degli avvisi di pagamento

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta (data protocollo Comune) di rettifica, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- nel solo caso di tariffazione puntuale: i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'utente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta o per e-mail utilizzando i recapiti dell'Ufficio Tributi.

Ubicazione e orari apertura Sportello TARI

Sportello fisico presso la sede comunale	Giornata	Orario
	Lunedì	08:30 – 13:30
	Martedì	08:30 – 12:30
	Mercoledì	–
	Giovedì	08:30 – 12:30 / 16:30 – 18:15
	Venerdì	08:30 – 13:30

Accesso su prenotazione: www.comunedidalmine.prenotime.it/

Chi paga la TARI

La TARI è dovuta se si possiedono o detengono, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.) locali o aree scoperte indipendentemente dalla residenza.

In caso di occupazione temporanea, di durata inferiore ai sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, uso, usufrutto, diritto di abitazione o superficie.

Come si calcola e si paga

Il Comune calcola l'ammontare della tassa e invia al contribuente l'avviso di pagamento. Le utenze sono suddivise in due macrocategorie: Le Utenze Domestiche – UD e le Utenze Non Domestiche – UND.

Per le UD la TARI è calcolata in base a mq (superf. calpestabile dell'abitazione e relative pertinenze) e n. occupanti, come sottoindicato:

Famiglia di 3 persone con una superficie di mq. 105 (appartamento + box + cantina):

$(\text{Quota fissa tariffa} \times \text{mq. } 105) + (\text{quota variabile tariffa di } 3 \text{ componenti}) = \text{Tassa}$

$\text{Tassa} + 5\% (\text{TEFA}) = \text{Totale TARI arrotondato all'euro}$

$\text{TARI arrotondata} + \text{eventuali Quote perequative (non arrotondate)} = \text{Totale Dovuto}$

Per le UND, che sono tutte le restanti superfici suddivise in 30 diverse categorie, la tassa è calcolata nel seguente modo:

- una quota fissa che viene rapportata alle superfici occupate;
- una quota variabile, rapportata al tipo di attività svolta.

Calcolo TARI per Bar di 130 mq.

$(\text{quota di tariffa fissa} + \text{quota variabile}) \times 130 = \text{Tassa}$

$\text{Tassa} + 5\% (\text{TEFA}) = \text{Totale TARI}$

$\text{TARI} + \text{eventuali quote perequative} = \text{Totale Dovuto}$

TEFA = Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene Ambientale – (D. Lgs. 30/12/1992, n, 504, art. 19), pari al 5% dell'importo della tassa.

QUOTE PEREQUATIVE come definite da ARERA, da aggiungere per ciascuna utenza attiva, in funzione del periodo.

Il pagamento della TARI è previsto con PagoPa o in alternativa con F24.

È attivo il servizio gratuito di addebito diretto (SDD).

VI

SICUREZZA DEL SERVIZIO

CPL Concordia Soc. Coop. mette a disposizione il **numero verde gratuito di pronto intervento 800 992 782**, attivo 24h su 24, 7 giorni su 7, sia da rete fissa che da rete mobile, **solo per segnalazioni di situazioni di pericolo** inerenti alla gestione dei rifiuti urbani, e garantisce lo smistamento della segnalazione ai soggetti appositamente incaricati, **nei seguenti casi:**

- **richieste di pronto intervento** riguardanti la **rimozione dei rifiuti stradali, prodotti a seguito a incidenti**, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- **richieste di pronto intervento** per la rimozione di rifiuti abbandonati, **laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza**, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- **richieste di pronto intervento** per errato posizionamento o **rovesciamento dei cassonetti** della raccolta stradale e di prossimità **o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.**

VII

PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi al Gestore sia in forma scritta che attraverso i consueti canali di accesso, utilizzando il modello disponibile sul sito del Gestore competente. La procedura ed i tempi di risposta rispettano le indicazioni di cui al TQRIF e la scelta del quadrante da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

Ogni gestore fornisce informazioni o risposte verbali se le richieste, segnalazioni e reclami sono giunti in forma verbale.

In particolare per le attività di "Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti" svolte dal Comune, la modulistica relativa a richieste di informazioni, segnalazioni e reclami è disponibile al seguente link
<https://www.comune.dalmine.bg.it/it/page/tributi-finanze-e-contravvenzioni?fromService=1>

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione al Protocollo comunale del reclamo e della richiesta scritta di rettifica, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) nel caso di richiesta scritta di rettifica:
 - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
 - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

Richieste di informazioni scritte

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta di informazioni, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte d'informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Qualora l'utente indichi un recapito di posta elettronica nella richiesta scritta di informazioni, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Reclami

Come disposto da ARERA, dal 1° gennaio 2023, anche per poter inoltrare segnalazioni o reclami è necessario comunicare i propri codici utente e utenza, specificati sul bollettino TARI emesso dal Comune relativo all'immobile di residenza o domicilio, pena impossibilità di presa in carico.

Il Gestore 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.

Ulteriori informazioni utili all'utente sono reperibili sul sito del comune e sulle pagine dedicate al comune sul sito di Servizi Comunali Spa.

VIII STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente

L'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" e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022

Il riferimento degli articoli è al TQRIF Allegato A Deliberazione n. 15/2022/R/rif

Obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio scelto dall'ETC	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.
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
Per N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento	

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.
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.
<i>Per N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento</i>	

IX

PRIVACY

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 le informazioni e i dati personali che vengono forniti sono utilizzati per finalità strettamente legate all'erogazione del servizio richiesto dall'Utente.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet di Comune di Dalmine alla pagina <https://www.comune.dalmine.bg.it/it/privacy>

X

VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DI QUALITA'

La presente "Carta" ha validità temporale pari a quella dell'affidamento del Servizio Integrato di Igiene Urbana e in ogni caso, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

Le eventuali variazioni apportate alla "Carta" saranno portate a conoscenza degli utenti mediante pubblicazione:

- per il gestore Servizi Comunali Spa sul sito www.servizicomunali.it settore Trasparenza ARERA

(<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>);

- per il gestore Comune di Dalmine, alla pagina www.comune.dalmine.bg.it nel riquadro “Trasparenza Rifiuti”.

Allegati:

reperibili sul sito www.servizicomunali.it settore Trasparenza ARERA (<https://www.servizicomunali.it/area-cittadini/>) e alla pagina www.comune.dalmine.bg.it al riquadro “Trasparenza Rifiuti”

- A. GUIDA PRATICA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI (multilingue)
- B. GUIDA FOTOGRAFICA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA (multilingue)
- C. MODULO RICHIESTA ATTIVAZIONE RACCOLTA PORTA A PORTA PANNOLINI
- D. FREQUENZE E ZONE SPAZZAMENTO
- E. RACCOLTE DIFFERENZIATE – UBICAZIONE PUNTI DI CONFERIMENTO

Glossario

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;

Ente territorialmente competente: è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente. Nel caso di Dalmine, l'ETC è il Comune stesso;

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

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

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

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

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

PEF: il Piano Economico e Finanziario è l'atto che individua e classifica i costi che devono essere coperti con le entrate della TARI;

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;

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;

Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.

Sommario

PRESENTAZIONE DEI GESTORI	2
Servizi Comunali Spa.....	2
Servizi erogati.....	2
CLP Concordia Soc. Coop.	2
Servizi erogati.....	2
Il Comune.....	2
Servizi erogati.....	2
Servizi Comunali Spa.....	3
Assetto societario	3
Certificazione e sistema qualità.....	3
Accessibilità delle informazioni.....	3
I.....	3
LA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO	3
II.....	4
OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	4
NORMATIVA	4
III.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	6
Eguaglianza ed Imparzialità.....	6
Continuità del servizio.....	6
Partecipazione e trasparenza	6
Efficienza ed efficacia	6
Cortesia.....	6
Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione	6
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità.....	6
IV.....	7
MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	7
Principi di responsabilità	7
RACCOLTA PORTA A PORTA	7
Raccolta porta a porta della frazione secca residua	8
Raccolta porta a porta della frazione organica	8
Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro/metalli e imballaggi in plastica	8
Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti e grandi RAEE.....	9
Ritiro a domicilio pannolini e pannoloni	10
Raccolte differenziate per punti di conferimento	11

GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA	12
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura.....	13
PULIZIA DEL TERRITORIO	14
Pulizia meccanizzata del territorio	14
Pulizia manuale del territorio.....	14
Pulizia dei mercati	14
VARIAZIONI DEI SERVIZI	15
V	16
ATTIVITA' DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON L'UTENZA	16
Modalità di riscossione.....	16
Attivazione, variazione e cessazione del servizio	16
Rettifiche degli avvisi di pagamento	17
Ubicazione e orari apertura Sportello TARI.....	18
Chi paga la TARI	18
Come si calcola e si paga	18
VI	19
SICUREZZA DEL SERVIZIO	19
VII	19
PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI	19
Richieste di informazioni scritte.....	19
Reclami.....	20
VIII	21
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	21
Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente	21
Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022	21
IX	22
PRIVACY	22
X	22
VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DI QUALITA'	22
Glossario	24