



# Città di Albino



Città del Moroni

Provincia di Bergamo

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE

### DELIBERA N. 22 DEL 20/03/2023

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL 'TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' )

L'anno duemilaventitre il giorno venti del mese di Marzo alle ore 17:30, nella Sala Civica "Aldo Moro", in seduta pubblica, straordinaria di Prima convocazione, previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente Legge e dallo Statuto, vennero convocati i componenti del Consiglio Comunale.

Il Segretario Generale Dott.ssa Leandra Saia provvede alla redazione del presente verbale e all'appello risultano:

N.	COGNOME E NOME	Presente	N.	COGNOME E NOME	Presente
1	TERZI FABIO	sì	10	PASINI GIULIA	no
2	ROTTIGNI GIULIANA	sì	11	COLTURA CRISTIANO	sì
3	CUGINI MAURA	sì	12	PICCININI MANUEL	no
4	LAINI MICHELA	sì	13	RINALDI SIMONETTA	sì
5	CICERI VINCENZO	sì	14	FACOTTI AGOSTINO	no
6	NORIS DARIO	sì	15	GANDOSSI GIORGIA	sì
7	NICOLI SAMANTHA	sì	16	NORIS MICHAEL	no
8	COLLEONI UBALDO	no	17	PIAZZALUNGA ANDREA	sì
9	VISMARA ALFREDO	sì			

Presenti 12 Assenti 5

Essendo legale il numero degli intervenuti il Presidente del Consiglio Laini Michela, ai sensi del vigente Regolamento del Consiglio Comunale e delle Commissioni Comunali, assume la Presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato posto al n. 3 dell'ordine del giorno prot. n. 8024 del 16/03/2023.

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL 'TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI')

### IL CONSIGLIO COMUNALE

Prima di iniziare la trattazione del presente punto, posto al n. 3 dell'OdG, il **Segretario Generale dott.ssa Saia** precisa come, ai Consiglieri Comunali presenti in aula, sia stato appena consegnato dalla dott.ssa Tiani, Responsabile dell'Area 1 - Servizi Finanziari, la pagina 3 della *Carta della qualità dei servizi*: "Presentazione dei gestori". Il nuovo testo della pag. 3 contiene, rispetto a quello già in loro possesso, alcune specifiche dei numeri di telefono.

PREMESSO CHE:

a) con la deliberazione n. 444/2019/R/RIF del 31.10.2019 e s.m.i l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha dettato (v. allegato A, alla delib, 444/2019 cit.) le "disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" approvando il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti per il periodo 1 aprile 2020 - 31 dicembre 2023 (TITR);

b) con la delibera del 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), ha approvato il Testo Unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti urbani (TQRIF), che prevede l'introduzione di un insieme di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni;

VISTO in particolare l'art. 3 del TQRIF che recita: *"Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito."*;

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

RICHIAMATA la deliberazione del Consiglio Comunale di approvazione del Piano Economico Finanziario TARI per gli anni 2022-2025 con la quale il Comune ha individuato nello schema 1 “livello qualitativo minimo” il proprio posizionamento nella matrice degli schemi regolatori previsti dall’art. 3 dell’allegato A “TQRIF” alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif.;

RICHIAMATE le seguenti fonti 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 14/03/2012 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;
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

VISTO in particolare l’articolo 5 del “TQRIF” il quale testualmente dispone che: “5.1 *L’Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un’unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani: a tal fine, in caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l’Ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. 5.2 La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di cui al precedente comma 5.1 deve essere pubblicata ai sensi dell’articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono, deve essere conforme alle disposizioni del presente TQRIF, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenere, con riferimento a ciascun servizio, l’indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall’Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall’Ente territorialmente competente.*”

DATO ATTO che il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nell'ambito del comune di Albino viene svolto dai seguenti soggetti:

- a) Comune di Albino, c.f. e p.IVA: 00224380162 con sede in Albino(BG) - Piazza Libertà 1 , per quanto riguarda il “servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti”;
- b) Servizi Comunali S.p.a., c.f. e p. IVA: 02546290160 con sede in Sarnico (BG) via Suardo 14/A, per quanto riguarda la “gestione dei servizi di raccolta e smaltimento dei rifiuti, spazzamento meccanico delle strade, gestione del centro di raccolta”

PRESO ATTO:

- a) della comunicazione del 10/11/2022 Prot. 2880/2002/CD, ricevuta il 14/11/2022 con la quale la società Servizi Comunali S.p.a., ha trasmesso la copia della propria Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- b) della successiva comunicazione del 09 dicembre 2022 Prot. 3093/2022/CD, pervenuta il 20/12/2022, in cui la Servizi Comunali spa ha presentato il progetto tecnico economico per i nuovi servizi da attivare con allegato lo schema di “addendum al disciplinare di servizio per la gestione di servizi di cui alla deliberazione ARERA n. 15/2022/r/rif”.

RITENUTO al momento non necessario attivare lo schema di “addendum al disciplinare”

DATO ATTO che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 23 del 27.04.2018, si è deliberato l'affidamento della gestione dei servizi di igiene ambientale alla società "Servizi comunali spa" con sede in Sarnico (Bg) - periodo dal 01.07.2018 al 30.06.2028 e si è approvata altresì la proposta di disciplinare di servizio indicante le modalità di gestione, di controllo da parte dell'Amministrazione comunale e i costi di espletamento del servizio

VISTO il testo allegato della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al ‘Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani’ (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dai competenti uffici;

CONSIDERATO che la Carta della qualità dei servizi, secondo il testo elaborato, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi fissati dalle sopra ricordate disposizioni di legge costituendo, da una parte, uno strumento valido per aiutare l'utenza ad orientarsi tra gli adempimenti fiscali e per ottenere tutte le informazioni necessarie al fine di tutelare i propri diritti, dall'altra, un'assunzione di responsabilità per i gestori coinvolti con particolare riguardo alla trasparenza e all'efficienza delle prestazioni offerte, con l'impegno di miglioramento ed ottimizzazione dei servizi erogati all'utenza;

VISTO il regolamento Comunale TARI in corso di aggiornamento

RITENUTO pertanto opportuno provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

ACQUISITI i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica dai Responsabili dell'area economico finanziaria e dell'area tecnica, ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 18/08/2000, n. 267, allegati alla presente deliberazione

RITENUTO di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.Lgs n. 267/2000, per un più celere prosieguo degli atti e adempimenti conseguenti;

SENTITO il parere della Commissione Consiliare per l'economia riunitasi in data 15/03/2023

VISTO l'art. 42 del D. Lgs. n. 267/2000, sulle competenze del Consiglio Comunale;

VISTO il vigente Regolamento del Consiglio Comunale e delle Commissioni Consiliari;

VISTO lo Statuto Comunale;

Il contenuto integrale degli interventi avvenuti durante la seduta di Consiglio è riportato nel file: “interventi punto 3” allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale.

Con voti favorevoli unanimi su n. 12 presenti e votanti, espressi nelle forme di legge;

### **DELIBERA**

1) di approvare la “Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani”, come in premessa precisato, allegata al presente provvedimento quale parte integrante e sostanziale, dando atto della validità biennale della stessa;

2) di dare atto che la Carta verrà pubblicata sul sito internet istituzionale nella sezione “Trasparenza TARI”, al fine di darne la più ampia comunicazione sia agli utenti sia ai soggetti che operano nell’ambito fiscale (studi professionali, centri di assistenza fiscale, sindacati, altri uffici finanziari);

3) di trasmettere copia della presente al Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Ufficio Manutenzioni e Ufficio Tributi), al Gestore della raccolta e trasporto e al Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

Inoltre con voti favorevoli unanimi su n. 12 presenti e votanti, espressi nelle forme di legge, si dichiara la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art.134, comma 4 del D.Lgs. n. 267/2000.

Atto sottoscritto digitalmente  
IL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO  
Laini Michela

Atto sottoscritto digitalmente  
IL SEGRETARIO GENERALE  
Dott.ssa Leandra Saia

Oggetto : APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL 'TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' )

---

### **AREA 1 SERVIZI FINANZIARI**

Si esprime parere favorevole all'adozione del presente provvedimento in ordine alla regolarità tecnica ai sensi dell'art. 49 comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000.

Albino, 16/03/2023

Il Responsabile Dell'area Servizi Finanziari  
Cecile Tiani / INFOCERT SPA

Oggetto : APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL 'TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' )

---

### **SERVIZIO FINANZIARIO**

Si esprime parere favorevole all'adozione del presente provvedimento in ordine alla regolarità contabile ai sensi dell'art. 49 comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000.

Albino, 16/03/2023

Il Responsabile Dell'area Servizi Finanziari  
Cecile Tiani / Infocert Spa

Oggetto : APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL 'TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' )

---

**PARERE DI LEGITTIMITA'**

**IL SEGRETARIO GENERALE**

Visti:

- l'art. 97 del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 in merito alle funzioni del Segretario Comunale,
- l'art. 147-Bis del D.Lgs. n. 267 del 18/08/2000 in merito al controllo di regolarità amministrativa,
- l'art. 6 del Regolamento per la disciplina dei controlli interni

esprime parere favorevole.

Albino, 16/03/2023

Atto sottoscritto digitalmente  
Segretario Generale  
Leandra Saia / INFOCERT SPA

Deliberazione di Consiglio Comunale N. 22 del 20/03/2023

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL 'TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI' )

---

---

### **REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Si attesta che copia della presente deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio On-Line il giorno 03/04/2023 e vi rimarrà per 15 giorni consecutivi dal 03/04/2023 al 18/04/2023.

Il Dipendente Addetto  
Lia Noris / INFOCERT SPA



*Carta della qualità del servizio integrato  
di gestione dei rifiuti urbani*

Ente Territorialmente Competente:

*Comune di Albino (BG)*

Ambito territoriale del comune di **Albino**



# PRESENTAZIONE DEI GESTORI

SERVIZI COMUNALI SPA
<b>Sede generale:</b> Sarnico via Suardo 14A
<b>Sede secondaria:</b> Chiuduno via del Molino snc
<b>Sede secondaria:</b> Limbiate via XXV Aprile 69-71
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@servizicomunali.it">info@servizicomunali.it</a>
<b>Numero Verde: 800 452 616</b> da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
<b>Sito Web e trasparenza rifiuti:</b> <a href="http://www.servizicomunali.it">www.servizicomunali.it</a>
<b>PEC:</b> <a href="mailto:protocollo@pec.servizicomunali.it">protocollo@pec.servizicomunali.it</a>
<b>APP:</b> Rumentologo

## 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.

### Servizi erogati

- Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;

### 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 di gestione urbana utilizzando il numero verde, visitando il sito web [www.servizicomunali.it](http://www.servizicomunali.it), visitando il sito [www.rumentologo.it](http://www.rumentologo.it), utilizzando l'applicazione Rumentologo.

COMUNE DI ALBINO
<b>Sede generale:</b> Piazza Libertà, 1
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:tributi@albino.it">tributi@albino.it</a>
<b>Numero Ufficio Tributi: 035 759957</b> <b>Numero Ufficio Ecologia: 035 759917</b> Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Lunedì e mercoledì pomeriggio su appuntamento
<b>Numero Verde: 800 638822 - 9</b> da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00
<b>Sito Web:</b> <a href="http://www.comune.albino.bg.it">www.comune.albino.bg.it</a>
<b>PEC:</b> <a href="mailto:protocollo.albino@cert.saga.it">protocollo.albino@cert.saga.it</a>
<b>Trasparenza rifiuti:</b> <a href="http://www.comune.albino.bg.it/aree/ecologia/rifiuti/">www.comune.albino.bg.it/aree/ecologia/rifiuti/</a> <a href="http://www.comune.albino.bg.it/aree/tributi/tari/">www.comune.albino.bg.it/aree/tributi/tari/</a>

## Il Comune

### Servizi erogati

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;

## Sezione I

### OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

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

Il comune di Albino, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha approvato la Carta della Qualità con validità a partire dal 1° gennaio 2023 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.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata/scaricata dai seguenti siti web:

[www.comune.albino.bg.it](http://www.comune.albino.bg.it) sezione amministrazione trasparente/servizi erogati/carta dei servizi e standard di qualità oppure sempre dal sito istituzionale del comune di Albino nella sezione Sportello Telematico

Dall'applicazione Comune di Albino – Comune facile

[www.servizicomunali.it](http://www.servizicomunali.it).

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

a) Comune di Albino per la gestione dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti

- I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
- II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
- III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
- IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
- V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

b) Servizi Comunali spa quale gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti

- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
- III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- V. alla sicurezza del servizio

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera

nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

## 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 14/03/2012 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.

## **Sezione II**

### **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, dandone tempestiva informazione.

#### **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.

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

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.

## Sezione III

### 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 puntuale;**
- **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 dalla sera precedente il giorno di raccolta, entro e non oltre le 06.00 del giorno di servizio.

Il servizio di raccolta ha inizio alle ore 06.00 e si concluderà entro le ore 14.00. Qualsiasi servizio di raccolta dei rifiuti in via Mazzini deve avere inizio non prima delle ore 7:00.

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. La raccolta a domicilio con identiche modalità si effettua anche presso le utenze non domestiche.

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](http://www.rumentologo.it). Nonché sul sito del comune di Albino [www.comune.albino.bg.it](http://www.comune.albino.bg.it) nella sezione Servizio Ecologia o attraverso l'app. Comune di Albino-Comune facile scaricabile dal sito istituzionale

Le frequenze di effettuazione dei servizi, 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 si possono reperire negli Allegati della presente Carta.

Medesime informazioni si possono reperire anche sul sito web del gestore nonché sul sito del comune di Albino [www.comune.albino.bg.it](http://www.comune.albino.bg.it) nella sezione Servizio Ecologia nelle pagine dedicate al comune, alla pagina Portale trasparenza ARERA dedicata al comune, utilizzando l'applicazione Rumentologo o dal sito web [www.rumentologo.it](http://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 un sistema di riconoscimento RFID distribuiti alle utenze (contenitori e sacchi a perdere).

### **Raccolta porta a porta della frazione organica**

Il servizio di raccolta della **frazione organica** è effettuato con **frequenza settimanale**. Il servizio è implementato con un doppio passaggio settimanale nel periodo estivo. Le utenze utilizzano sacchetti in Mater-Bi di capacità pari a 10 litri, racchiusi all'interno di bidoncini da 10/20 litri di capacità. Le utenze domestiche e non domestiche grandi produttrici di scarti organici (ristoranti, negozi di ortofrutta, condomini, ...) utilizzano contenitori di capacità 120 litri per lo svuotamento meccanico. La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento della frazione organica 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** con **frequenza settimanale** (scatole, cartone, giornali, riviste, ...) ben impacchettata e legata dall'utenza o posta in contenitori di carta. 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 con capienza massima di 30 litri per lo svuotamento manuale e da 120 o 360 litri per lo svuotamento meccanizzato. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica o cassette/cartoni. Il comune viene suddiviso in due zone servite a settimane alterne: Zona A: valle del Luio e via Pradalunga, Pradella, Pertini e laterali (sponda sinistra del fiume Serio); Zona B: Albino capoluogo, Bondo Petello, Comenduno e Desenzano al Serio (sponda destra del fiume Serio).
- **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 trasparenti

Per una migliore informazione sulla differenziazione e sul conferimento del rifiuto consultare l'applicazione Rumentologo o il sito [www.rumentologo.it](http://www.rumentologo.it).

I dispositivi per la raccolta differenziata sono distribuiti dal gestore delle tariffe e dei contatti con l'utenza, come sempre al gestore delle tariffe deve rivolgersi l'utente che deve ritirare gli adesivi gratuiti per lo smaltimento di ausili per incontinenza e stomie o per pannolini dei bambini fino ai 36 mesi .

### **Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti**

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è a disposizione dei cittadini su prenotazione, secondo le seguenti modalità:

- attraverso il Numero Verde (da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00);

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

- numero ritiri 10 mese su prenotazione con un limite di 1 metro cubo totale e di numero pezzi 3 per ciascun ritiro. Ritiri totali annui: 120.

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

La gratuità o meno del servizio, le relative esenzioni e/o riduzioni sono previste dal Regolamento Tari e/o nella deliberazione di approvazione del Piano Economico Finanziario approvato dal Consiglio Comunale

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.

## GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA

L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune di Albino per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Albino. 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.

### Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura

Indirizzo: Via Partigiani, 2B	Orario Invernale: dal 1 ottobre al 31 marzo		Orario Estivo: dal 1 aprile al 30 settembre	
	<b>Lunedì</b>		14:30 – 18:00	
<b>Martedì</b>		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
<b>Mercoledì</b>	08:00 – 12:30	14:30 – 18:00	08:00 – 12:30	15:00 – 18:30
<b>Giovedì</b>		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
<b>Venerdì</b>		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
<b>Sabato</b>	08:00 – 12:30	14:30 – 18:00	08:00 – 12:30	15:00 – 18:30
<b>Domenica</b>				

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

## **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**

Il Gestore garantisce lo svuotamento e la pulizia dei cestini getta carta, nonché la sostituzione del sacchetto pieno con sacchetti trasparenti nuovi.

La pulizia delle scalinate e dei passaggi pedonali presenti sul territorio avviene attraverso un intervento manuale così come la pulizia dei vialetti di parchi o giardini pubblici, ove non inclusa in contratti di manutenzione del verde pubblico o in altri accordi con gruppi di volontariato, associazioni.

Il Gestore provvede alla pulizia annuale, prima del 4 novembre, dei monumenti ai caduti di Albino e di Dossello, tramite l'uso di spazzatrice e manualmente ai monumenti ai caduti di Abbazia, Casale, Comenduno e Desenzano al Serio ed in occasione delle fiere della Beata Vergine del miracolo della gamba nel mese di ottobre.

### **Pulizia dei mercati**

Il Gestore provvede alla pulizia delle aree comunali adibite a mercato (Piazzale Pio La Torre) con frequenza settimanale. Il conferimento deve avvenire previa separazione delle frazioni recuperabili. Il servizio si svolge nella giornata di effettuazione del mercato settimanale dalle ore 13:00.

## GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI

Il comune di Albino applica la **TARI in regime di tributo**, di conseguenza, la competenza in materia è direttamente in capo al Comune anche qualora le attività operative siano delegate al Gestore. La tariffa si presenta binomia: una componente fissa a copertura dei costi fissi del PEF ed una componente variabile a copertura dei costi variabili del PEF cui una parte è collegata agli svuotamenti di rifiuto secco residuo effettuati nel corso dell'anno da parte dell'utente.

Il servizio viene svolto sulla base delle indicazioni contenute nel Regolamento Comunale di applicazione della TARI, le tariffe vengono definite in funzione del PEF deliberato dal Consiglio Comunale.

È attivo presso la sede del municipio uno sportello fisico.

È attivo il servizio dedicato alle utenze di informazione e formazione continua in relazione alla Tariffa Puntuale e alla differenziazione del rifiuto tramite sito istituzionale del Comune di Albino sezione Tributi ed Ecologia oppure attraverso il numero verde 800.638822 int.9

All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il Gestore informa e assicura che l'utente abbia conoscenza di dove reperire le informazioni di cui all'art. 6.4 TQRIF Allegato A.

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Ai fini di una corretta gestione dei conferimenti dei rifiuti da parte dell'utente la richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro sette (7) giorni solari dalla data di inizio della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto e ritirando il contenitore per la raccolta indifferenziata presso l'ufficio tributi

Per la sola presentazione della dichiarazione di attivazione non saranno applicate sanzioni qualora la stessa venga presentata entro novanta (90) giorni dall'inizio della detenzione.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo [www.comune.albino.bg.it](http://www.comune.albino.bg.it) – sportello Telematico in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Albino – P.zza Libertà 1;
- via e-mail, indirizzata a [tributi@albino.it](mailto:tributi@albino.it) o [protocollo.albino@cert.saga.it](mailto:protocollo.albino@cert.saga.it) ;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Albino – P.zza Libertà 1;
- compilabile online dal seguente indirizzo: [www.comune.albino.bg.it/Sportello Telematico](http://www.comune.albino.bg.it/Sportello%20Telematico) sezione tributi – Versare la tassa sui 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 desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

Nel caso di cessazione l'utente è tenuto alla restituzione del contenitore per la raccolta indifferenziata presso l'Ufficio Tributi e/o con modalità definiti dall'amministrazione all'inizio di ciascun anno solare che sarà pubblicato sul sito comunale nella sezione tributi - Tari

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

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di 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 a meno che si dimostri che occupato da altri

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del Servizio. Per ogni riscontro all'utenza devono esser indicati i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;

b) il codice utente e il codice utenza;

c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato l'esito della verifica e in particolare:

- 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;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

Qualora l'utente indichi nella propria 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.

#### - RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE

I gestori come individuati nella sezione I adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo [www.comune.albino.bg.it](http://www.comune.albino.bg.it) – sportello telematico ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati nella sezione I utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati nella sezione I formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

□ l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore alla sezione I del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

- MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Il documento di riscossione TARI è inviato all'utente almeno una volta all'anno con possibilità di pagamento in un numero di n.2 rate o in una unica soluzione.

Il termine di scadenza per il pagamento TARI è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'unica soluzione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento.

Vengono garantite ulteriori rateizzazioni:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari di 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 dal Comune
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione degli ultimi 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 rateizzo deve giungere al Gestore entro la scadenza del termine di pagamento del documento di riscossione.

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

- 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 nell'avviso di pagamento (o documento di riscossione) della TARI fossero riscontrati dei dati (o parametri) non corrispondenti alla situazione reale del contribuente, o comunque tali da incidere sul calcolo del tributo (esempio: categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, numero dei componenti il nucleo familiare, superficie tassata, periodo di occupazione...), è possibile attivare la procedura per il riesame e la rettifica del documento di riscossione, con accesso diretto allo sportello TARI attivo presso il comune (previo appuntamento) oppure con la presentazione di un'apposita istanza tramite posta elettronica utilizzando la modulistica messa a disposizione.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame/rettifica del documento di riscossione il gestore delle attività di gestione amministrativa della TARI, previa verifica della sussistenza dei presupposti, provvede alla rettifica del documento di riscossione. Le variazioni dell'importo del tributo saranno di regola conteggiate a conguaglio in occasione dell'ultima rata di emissione dei documenti di riscossione, tenendo conto degli importi già versati.

Nel caso fossero già stati eseguiti pagamenti eccedenti l'importo effettivamente dovuto, il gestore delle attività di gestione amministrativa della TARI, provvederà al rimborso degli importi pagati in eccedenza o al conguaglio in

acconto sull'annualità successiva. La gestione temporale della liquidazione del rimborso è di competenza del Comune.

Non si procede al versamento in via ordinaria e al rimborso per somme inferiori ai 12 euro per anno d'imposta

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione, comporterà l'avvio delle procedure di riscossione con aggravio degli «oneri di riscossione» e delle eventuali «spese di notifica ed esecutive», nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 802 dell'art. 1 della legge n. 160/19.

In relazione alla riparazione e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare l'utente deve fare riferimento al numero verde, oppure allo sportello attivo presso il Comune. L'approvvigionamento delle attrezzature è di competenza del comune.

I modelli sopra descritti sono reperibili sul sito del Gestore competente.

### Ubicazione e orari apertura Sportello TARI

Sportello fisico presso la sede comunale	Giornata	Orario
<b>ALBINO</b>	Lunedì	09:00 – 13:00 Pomeriggio su appuntamento
	Martedì	09:00 – 13:00
	Mercoledì	09:00 – 13:00
	Giovedì	09:00 – 13:00
	Venerdì	09:00 – 13:00

## **SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, sversamento liquidi, ecc.) non sono di competenza del gestore del servizio. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della Strada.

## **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.

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

## Sezione IV

### 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 assicura 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>	

## Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore

- A) Gestore della raccolta e trasporto;
- B) Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;



Servizi Comunali SpA

<b>SERVIZI COMUNALI SPA</b>
<b>Sede generale:</b> Sarnico via Suardo 14A
<b>Sede secondaria:</b> Chiuduno via del Molino snc
<b>Sede secondaria:</b> Limbiate via XXV Aprile 69-71
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@servizicomunali.it">info@servizicomunali.it</a>
<b>E-mail (servizi, informazioni, reclami):</b> <a href="mailto:divisione.ambiente@servizicomunali.it">divisione.ambiente@servizicomunali.it</a>
<b>Numero Verde: 800 452 616</b> da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
<b>Sito Web e trasparenza rifiuti:</b> <a href="http://www.servizicomunali.it">www.servizicomunali.it</a>
<b>PEC:</b> <a href="mailto:protocollo@pec.servizicomunali.it">protocollo@pec.servizicomunali.it</a>
<b>APP:</b> Rumentologo

- C) Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;



**COMUNE DI ALBINO**

<b>Sede generale:</b> Piazza Libertà, 1
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:tributi@albino.it">tributi@albino.it</a>
<b>Numero Ufficio Tributi: 035 759957</b> <b>Numero Ufficio Ecologia: 035 759917</b> Dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 Lunedì e mercoledì pomeriggio su appuntamento
<b>Numero Verde: 800 638822 - 9</b> da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00
<b>Sito Web:</b> <a href="http://www.comune.albino.bg.it">www.comune.albino.bg.it</a>
<b>PEC:</b> <a href="mailto:protocollo.albino@cert.saga.it">protocollo.albino@cert.saga.it</a>
<b>Trasparenza rifiuti:</b> <a href="http://www.comune.albino.bg.it/aree/ecologia/rifiuti/">www.comune.albino.bg.it/aree/ecologia/rifiuti/</a> <a href="http://www.comune.albino.bg.it/aree/tributi/tari/">www.comune.albino.bg.it/aree/tributi/tari/</a>

## 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;

**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.

## Allegati

### Tabelle riepilogative dei servizi con frequenze

LEGENDA S = settimanale + = servizio con integrazione estiva M = mensile S3 = ogni 3 settimane S2 = ogni 2 settimane 2S = due volte settimana 3S = tre volte settimana Q = quindicinale R = a Richiesta X = servizio effettuato C = a Chiamata	Raccolta											Trasporto	
	Raccolta Domiciliare										Raccolta stradale		
	Imballaggi in Plastica	Imballaggi in Carta e Cartone	Vetro (Multimateriale con Metalli)	Metalli (lattine)	Organico	Secco Residuo	Ingombrante	Vegetale	Secco Residuo Puntuale	Cimiteriali	Pile esauste e farmaci scaduti		Contentori stradali
Albino	S	S	S		S+		X		S	R	X		X

LEGENDA S = settimanale + = servizio con integrazione estiva M = mensile S3 = ogni 3 settimane S2 = ogni 2 settimane 2S = due volte settimana 3S = tre volte settimana Q = quindicinale R = a Richiesta X = servizio effettuato C = a Chiamata	Gestione centro di raccolta	Spazzamento e pulizia delle strade	Gestione TARI					Altri Servizi			Smaltimento/Trattamento/Recupero			
	Gestione Centro Raccolta Comunale	Servizio Ecoveicolo	Pulizia meccanizzata del territorio	Pulizia manuale del territorio	Pulizia dei mercati	Gestione Amministrativa TARI	Sportello fisico presso l' Ente	Sportello fisico presso la sede di Chiuduno	Numero Verde TARI	Portale on line		Numero Verde Operativo	App Rumontologo	MUD/scheda Provincia
Albino	X		X	X	X						X	X	X	X

### Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura

Indirizzo: Via Partigiani 2B	Orario Invernale:		Orario Estivo:	
Lunedì		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
Martedì		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
Mercoledì	08:00 – 12:30	14:30 – 18:00	08:00 – 12:30	15:00 – 18:30
Giovedì		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
Venerdì		14:30 – 18:00		15:00 – 18:30
Sabato	08:00 – 12:30	14:30 – 18:00	08:00 – 12:30	15:00 – 18:30
Domenica				

### Programma delle attività di raccolta

Tutti i servizi di raccolta porta a porta hanno inizio sul territorio comunale alle ore 06.00 e si concludono entro le ore 14.00.



## Sommario

<b>PRESENTAZIONE DEI GESTORI</b> .....	3
Servizi Comunali Spa .....	3
Assetto societario .....	3
Servizi erogati .....	3
Certificazione e sistema qualità .....	3
Accessibilità delle informazioni .....	3
Il Comune .....	3
Servizi erogati .....	3
<b>Sezione I OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE</b> .....	4
<b>NORMATIVA</b> .....	5
<b>Sezione II</b> .....	6
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	6
Eguaglianza ed Imparzialità .....	6
Continuità del servizio .....	6
Partecipazione e trasparenza.....	6
Efficienza ed efficacia.....	6
Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione.....	6
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità .....	6
<b>Sezione III</b> .....	7
<b>MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	7
Principi di responsabilità.....	7
<b>RACCOLTA PORTA A PORTA</b> .....	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 .....	8
<b>GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA</b> .....	10
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura .....	10
<b>PULIZIA DEL TERRITORIO</b> .....	11
Pulizia meccanizzata del territorio .....	11
Pulizia dei mercati .....	11
<b>GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI</b> .....	12
Ubicazione e orari apertura Sportello TARI .....	15
<b>Sezione IV</b> .....	17
<b>STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO</b> .....	17

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente .....	17
Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022.....	17
Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore .....	19
Glossario .....	20
Allegati.....	21

Aggiornamenti e Revisioni

Versione	Autore	Motivazione

**Zimbra****I.conti@albino.it**

---

**Carta Qualità**

---

**Da :** Giovanni Azzali <g.azzali@albino.it>

lun, 13 mar 2023, 15:34

**Oggetto :** Carta Qualità**A :** Laura Conti <l.conti@albino.it>

Come da richiesta e per quanto di competenza inoltro parere favorevole.

arch. Giovanni Azzali  
Responsabile Area V -Il.pp.-  
Comune di Albino  
035.759908

---

### **Punto n. 3 - APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL "TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI")**

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Passiamo ora al punto 3 all'ordine del giorno, che è "Approvazione Carta della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti solidi urbani (Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani)". Passo la parola al Sindaco, giusto? Prego.

**Il Sindaco Terzi:** Sì. In mancanza, in assenza giustificata dell'assessore Zanga, che aveva seguito personalmente la carta della qualità del servizio integrato per la gestione dei rifiuti urbani, lo tratterò io. Questo documento viene adottato in ottemperanza a un obbligo normativo che è previsto da una delle delibere di Arera dell'anno 2022, la delibera numero 15, anche se riporta molti temi, molti aspetti che sono già contemplati in quello che è il disciplinare di incarico al gestore del servizio nel piano economico finanziario, poi vi sono alcuni aspetti, invece, nuovi che meglio evidenziano quello che è il rapporto tra il gestore o i gestori e utenza nella cornice dei principi di efficienza ed efficacia, di trasparenza, di chiarezza, di salvaguardia dell'ambiente, della sicurezza. Come avete visto, subito vengono presentati quelli che sono i gestori effettivamente, perché anche il Comune è gestore per un pezzo, per quanto riguarda appunto questo servizio integrato. La Servizi Comunali Spa gestisce il vero e proprio servizio, cioè quello di raccolta dei rifiuti e di trasporto dei medesimi o all'inceneritore o ai centri di riciclo, e si occupa del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade. Al Comune, invece, compete gestire l'aspetto amministrativo della Tari e i rapporti con i cittadini, con gli utenti. Vi è stata già illustrata in Commissione questa carta e abbiamo dovuto ovviamente introdurre alcuni aspetti, alcuni elementi, specificare certi servizi per ottemperare ed adeguarci alla nuova normativa, per cui è stato introdotto il numero verde per quanto riguarda la Tari, totalmente gratuito, che prima non esisteva; sono state individuate, a pagina 14 e 15, le casistiche per cui sono previste le rateizzazioni e anche abbiamo dovuto introdurre quelli che sono i termini temporali di riscontro all'utenza a fronte di domande, di richieste presentate e quindi non meno di 30 giorni. Nella prima parte sono riportate, come ho detto prima, quelli che sono i servizi espletati dalla Servizi Comunali, che già comunque sono contenuti nel disciplinare di incarico e nel PEF, che sono poi quello che è la gestione del centro di raccolta; la raccolta porta a porta dei rifiuti e il loro avvio ai centri di riciclaggio... di riciclo- non usiamo il termine riciclaggio che magari può fraintendere- o all'inceneritore; e poi la pulizia sia meccanica che col personale umano, manualmente, delle strade e lo svuotamento dei cestini. Poi c'è la parte che riguarda il Comune, dove si evidenziano gli aspetti di interfaccia con la cittadinanza, cui le procedure di attivazione, di modifica, variazione e cessazione del servizio da parte dell'utenza, avanzamento di reclami o richieste di informazione e le modalità e la periodicità di pagamento della Tari ed eventuali rateizzazione o rettifica degli importi. E' qui presente la responsabile dell'ufficio ragioneria e tributi. So che erano state fatte delle domande e se dovessero essere ulteriormente puntualizzate abbiamo qua la responsabile che può darci una mano.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Grazie Sindaco. C'era il Segretario, giusto? Prego.

**Il Segretario Generale Saia:** Volevo aggiungere una cosa, vi è stata adesso consegnata "Presentazione dei gestori" e non era stata specificata bene sulla destra "Comune di Albino, sede generale Piazza Libertà 1, email, tributi", eccetera eccetera, non era stato specificato correttamente e allora l'ufficio, se siete d'accordo, modificherebbe questa parte qua dove deve essere scritto il numero ufficio tributi il numero di telefono, dell'ufficio ecologia numero di

telefono a cui rivolgersi in caso di qualche problematica, da lunedì a venerdì. Fa parte questo del regolamento cui faceva riferimento il Sindaco poc'anzi. Quindi questa parte qui è stata leggermente modificata per renderla più accessibile.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Grazie Segretario. Passiamo in modalità richieste per gli interventi se volete intervenire. Prego consigliere Gandossi, le do immediatamente la parola.

**La Consigliera Gandossi:** Rifaccio la domanda che avevo fatto in commissione l'altro giorno, ovvero se a pagina 17, dove ci sono le tabelle in cui sono previsti gli obblighi di servizio e gli standard migliorativi, fossero quelli che sono stati previsti nello schema uno e quindi il nostro Comune significa che non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi. Credo che, sì, abbia capito qual era la mia domanda perché ci siamo confrontati per capire se dove c'è scritto "Non applicato" quindi, ad esempio, "Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'articolo 36" significa che non è previsto. E' così? (**voce fuori microfono della responsabile servizio ragioneria: Io ho risposto venerdì. Sì.**) No, perché poi c'era il confronto con l'ufficio ecologia. Io non ho ricevuto la risposta comunque. Simonetta, hai ricevuto risposta? No, infatti.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Si prenti che le do la parola io. Un secondo solo che inseriamo la tessera. Un secondo soltanto eh. (**brusio**) Un secondo solo, provi a prenotarsi, grazie. Aspetti, facciamo così, le tolgo un attimo la parola, consigliere Gandossi. Passiamo in modalità libera così lei preme e parla liberamente. Prego. Niente, non va. (**voci fuori microfono**)

**La Responsabile del Servizio Ragioneria:** Allora, a quel punto vi ho dato riscontro, se non sbaglio, venerdì o giovedì, subito dopo la commissione. Confermo che i punti con NA sono quelli che non dobbiamo seguire adottando lo schema uno. Non so se vi ha già, perché mi sono persa parte dell' intervento del Sindaco, alcuni punti comunque noi li abbiamo già adottati pur essendo dello schema uno, come il fatto dello sportello. Sono questi qua. Eventualmente ho fatto una piccola relazione e ve la mando. Allora, i punti che non sono previsti sono: gli obblighi e i requisiti minimi dello sportello fisico e online che abbiamo e che vi avevo illustrato durante la commissione; i piani periodici dei controlli; registrazioni delle interruzioni del servizio di raccolta; registrazioni delle interruzioni del servizio di spazzamento. A seguito di vostra richiesta ho mandato ulteriore richiesta alla Servizi Comunali che mi ha risposto che loro comunque hanno il monitoraggio delle interruzioni del servizio proprio specifiche per il nostro Comune. Comunque le due risposte ve le giro.

**La Consigliera Gandossi:** La ringrazio. Non essendo Commissario all'Economia non ho ricevuto risposta.

**La Responsabile del Servizio Ragioneria:** Ha ragione.

**La Consigliera Gandossi:** No, no, ci mancherebbe, grazie.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Grazie. Riportiamo in modalità richiesta per gli interventi. Ci sono altri interventi? Non vedo prenotato nessuno. Deve dire qualcosa lei, Sindaco? Allora adesso le do la parola io. Prego.

**Il Sindaco Terzi:** Ecco, come sempre tante volte quella che è la forma segue la sostanza, nel senso che questo documento per cui noi abbiamo un obbligo formale, ripeto, di adottare, c'è una delibera di Arera, però non fa altro che, ripeto, mettere in una cornice formale attività che danno qualità al nostro servizio che già si fanno, soprattutto nel rapporto con l'utenza. Voglio ricordare che noi abbiamo un ufficio ecologia con una persona dedicata, la dottoressa Ruggeri, che costantemente risponde a segnalazioni di ogni genere da parte dei cittadini. Quando non passa, a volte succede, il mezzo della raccolta rifiuti a ritirare la plastica o non

passa a ritirare l'umido, puntualmente arrivano le telefonate e nella stragrande maggioranza dei casi la dottoressa Ruggeri riesce poi, confrontandosi con la Servizi Comunali, a far ripassare il mezzo o a farlo passare se non è passato, perché comunque il territorio è grande e l'attività termina nel primo pomeriggio. Solitamente si inizia sulla sponda a destra per terminare sulla sponda sinistra. Per cui c'è già in atto da tempo, da anni un'attività molto importante di interfaccia tra il Comune e l'utenza. Questo per quanto riguarda il servizio vero e proprio. Ma poi anche il nostro ufficio tributi sempre ha previsto risposta in termini molto veloci di fronte a richieste di ogni tipo da parte dei cittadini. Io voglio ricordare che poi quando il Comune di Albino si trova sempre nella top ten per quanto riguarda i Comuni che riciclano di più sopra i 15.000 abitanti, l'anno scorso poi eravamo primi in regione Lombardia e sesti a livello nazionale, beh, è lì da vedere la qualità del servizio che c'è da anni, perché comunque questa situazione è ormai consolidata ed è passata attraverso più amministrazioni. Non voglio prendermi nessun merito esclusivo. E' un bel servizio quello che viene fatto qua ad Albino ed è merito di tutte le amministrazioni che si sono succedute. Ognuno ha fatto il suo pezzo, ha fatto la sua parte.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Grazie Sindaco. Vedo che ha prenotato il consigliere Rottigni. Le do immediatamente la parola. prego Consigliere.

**La Consigliera Rottigni:** Grazie. Io volevo portare All'attenzione quello che ha appena comunicato il Sindaco e sono a ringraziare per questa cosa, per l'attenzione che viene dedicata a questo servizio e per il fatto di avere una persona che specificatamente se ne occupa e che risponde a tutte le richieste. Ma volevo anche portare all'attenzione di quelli che seguono questo Consiglio comunale che durante la commissione tutto quello che è stato detto era già stato ben specificato e che la dottoressa Tiani ha anche fatto una comunicazione successiva. Le pluralità che sono sedute a questo Consiglio comunale si dimenticano di essere pluralità probabilmente quando bisogna interagire e quando essere pluralità è davvero importante, perché voi avete continuato a dire, c'è stato detto ed è stato scritto, che siete una pluralità e vi siete ripartiti in rivoli proprio perché è importante che ci sia pluralità per lavorare meglio ed essere tutti maggiormente tra voi, come minoranza, preparati sui vari argomenti. Se però (**la consigliera Gandossi fuori microfono: Questo non mi sembra molto attinente**) questa pluralità porta a non essere a conoscenza delle cose che vengono presentate allora io mi stupisco del vostro comportamento. Secondo me ci sono state tutte le spiegazioni in commissione. Il Sindaco ha ben spiegato, la dottoressa Tiani ha ulteriormente fatto e alla Commissione Economia partecipa anche uno dei vostri membri, che facendo parte della vostra pluralità avrebbe dovuto trasferire. Ricordo anche che le commissioni sono a disposizione nelle registrazioni di tutti e si può comunque andare, a maggior ragione essendo un Consigliere. Grazie.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Grazie, consigliere Rottigni. Vedo prenotata la consigliera Rinaldi, il consigliere Rinaldi. Le passo immediatamente la parola. Prego.

**La Consigliera Rinaldi:** Grazie. Bypasso la polemica sterile che non c'entra niente della consigliera Rottigni. Volevo dire due cose: innanzitutto, ci ha spiegato la dottoressa Tiani che si rimane sul livello inferiore anche se si fanno già delle cose previste per un livello superiore, questa cosa è buona e quindi auspico che magari si possa continuamente aumentare la qualità e la carta dei servizi possa essere implementata con altre funzioni perché mi sembra che ci siano anche i presupposti da quello che ci ha spiegato la dottoressa Tiani. L'altra cosa che vorrei sottolineare è l'importanza anche della parte relativamente alla differenziazione proprio della non creazione di rifiuti, nemmeno quelli riciclabili, nel senso che sarebbe bello continuare a fare formazione alla cittadinanza, la metto lì come proposta, non solo per la differenziazione che già abbiamo raggiunto dei buoni livelli, come spiegava prima il Sindaco grazie a tutti questi anni di pratica dei cittadini albinesi, ma anche proprio per diminuire e non

creare neanche rifiuto di plastica, cartone, eccetera. Sarebbe bello continuare a fare una formazione alla cittadinanza se si può, magari coinvolgendo Servizi Comunali se può essere compreso anche questo ambito di azione oppure anche autonomamente come amministrazione comunale. L'altra cosa, magari anche un'informazione più dettagliata su certe cose che sono un po' al bordo tra il rifiuto indifferenziato e il riciclabile. Prendo un esempio su tutti: i tappi di sughero. Ci sono degli enti che riciclano i tappi di sughero, però in generale mi sembra che anche qua, ad Albino, non ci sia una raccolta a parte neanche nella piattaforma, cioè, va nell'indifferenziato. Però siccome sul territorio esistono degli enti, dei posti dove vengono raccolti, sarebbe bene anche magari ampliare l'informazione su questi altri materiali. I tappi di sughero sono la cosa più comune che abbiamo nei nostri rifiuti domestici e che spesso la gente non sa dove buttare. Però effettivamente qualcuno li ricicla. E così poi tante altre cose, tipo certi tipi di plastica ci sono delle iniziative particolari perché altrimenti andrebbero nell'indifferenziato. Quindi è solamente un auspicio e una proposta di eventuale e ulteriore miglioramento delle informazioni, che sono le cose principali, e poi li del servizio, come raggiungere livelli più alti comprensibili nella carta dei servizi anche nei prossimi anni. Grazie.

**Il Presidente del Consiglio Laini:** Grazie Consigliere. Non ci sono più prenotazioni per gli interventi e allora passiamo alla prenotazione per le dichiarazioni di voto, se volete prenotarvi. Non vedo nessuna prenotazione, dunque passerei direttamente alla votazione. Prego Consiglieri. Ovviamente con la modifica che ha appena specificato bene il Segretario. Ok, la votazione è completa con 12 voti favorevoli. Torniamo alla seduta. Votiamo ora per l'immediata eseguibilità della delibera. Prego Consiglieri. Non fa i dispetti solo a me. Prego. Ok, la votazione è terminata con 12 voti favorevoli, cioè all'unanimità. Il Consiglio approva.