



Servizi Comunali SpA



Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Ente Territorialmente Competente: **Comune di Azzano San Paolo (Bg)**

Gestore del Servizio raccolta trasporto, spazzamento: **Servizi Comunali S.p.a.**

Ambito territoriale del comune di **Azzano San Paolo**

Gestione delle tariffe TARI e rapporto con gli utenti: **Comune di Azzano San Paolo**
(gestione operativa delegata **a Servizi Comunali spa**)

PRESENTAZIONE DEI GESTORI

SERVIZI COMUNALI SPA
Sede generale: 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
Sito Web e trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
APP: 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;
- Servizio di gestione amministrativa della TARI (delegato dal comune di Azzano San Paolo);

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, visitando il sito www.rumentologo.it, utilizzando l'applicazione Rumentologo.

COMUNE DI AZZANO SAN PAOLO
Sede generale: Via Piazza IV novembre/ Via Papa Giovanni XXIII, 17
E-mail: servizio.entrato@comune.azzanosanpaolo.bg.it
Numero Telefono Comune: 035 532.211
Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sito Web: www.comune.azzanosanpaolo.bg.it
PEC: comuneazzanosanpaolo@pec.it
Trasparenza rifiuti: https://www.comune.azzanosanpaolo.bg.it/it/page/trasparenza-rifiuti-5

Il Comune

Servizi erogati

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (gestione operativa delegata a Servizi Comunali);

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 Azzano San Paolo, 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.

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
- **Comune di Azzano San Paolo** per la gestione dell'attività di:
 - Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (gestione operativa delegata a Servizi Comunali Spa)

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.

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.

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.

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. 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 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 un sistema di riconoscimento RFID distribuiti alle utenze (40 litri per le utenze domestiche e di un volume superiore per le utenze non domestiche a seconda della tipologia di attività). Il conferimento di prodotti e di dispositivi sanitari assorbenti (per adulti e bambini) deve essere effettuato tramite sacchetto trasparente.

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** (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. Viene effettuato il servizio **tutte le settimane del mese tranne la prima di calendario**;
- **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 quindicinale**, 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.
- **imballaggi in plastica** con **frequenza quindicinale** (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.

I dispositivi per la raccolta differenziata sono distribuiti dal Gestore delle tariffe e contatto con l'utenza.

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 dedicati al comune: 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, e le modalità per effettuare il pagamento sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale nella Deliberazione tariffaria.

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 Azzano San Paolo per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Azzano San Paolo. 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 Stezzano	Orario Invernale: dal 1 ottobre al 31 marzo		Orario Estivo: dal 1 aprile al 30 settembre	
Lunedì	10:00 – 12:00	10:00 – 12:00	14:30 – 18:00	14:30 – 18:00
Martedì			14:30 – 18:00	14:30 – 18:00
Mercoledì	10:00 – 12:00	10:00 – 12:00	14:30 – 18:00	14:30 – 18:00
Giovedì			14:30 – 18:00	14:30 – 18:00
Venerdì			14:30 – 18:00	14:30 – 18:00
Sabato	09:00 – 12:00	09:00 – 12:00	14:30 – 18:00	14:30 – 18:00
Domenica				

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.

La frequenza del servizio è diversificata in base alle diverse esigenze del territorio comunale:

- **settimanale per le zone del Centro;**
- **ogni 15 giorni per la corona esterna al centro;**
- **mensile per le zone periferiche o industriali.**

Pulizia manuale del territorio

Il servizio prevede la pulizia manuale delle aree pedonali, lo svuotamento dei cestini e il recupero di eventuali rifiuti abbandonati. L'operatore addetto a tale servizio deve provvedere inoltre su indicazione dell'ufficio tecnico comunale ad eseguire altri servizi compatibili ed attinenti all'igiene urbana.

Pulizia dei mercati

Il servizio prevede la pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale. Il conferimento dei rifiuti da parte degli occupanti l'area adibita al mercato deve avvenire previa separazione delle frazioni recuperabili. Il servizio si svolge nella giornata di effettuazione del mercato settimanale dalle ore 15:30 alle ore 18:00.

GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI

Per ogni disposizione inerente all'applicazione della TARI, si rimanda al "Regolamento per l'applicazione della Tassa sui Rifiuti (TARI)" approvato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Comune di Azzano San Paolo, alla sezione "Trasparenza rifiuti", che disciplina gli aspetti collegati al prelievo.

Il comune di Azzano San Paolo 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 con accesso su prenotazione telefonica al numero verde.

È attivo presso la sede del Gestore uno sportello fisico con accesso su prenotazione telefonica al numero verde.

È attivo uno sportello on line accessibile dal sito web del Gestore.

È attivo il servizio dedicato alle utenze di informazione e formazione continua in relazione alla Tariffa Puntuale e alla differenziazione del rifiuto tramite canale web, prenotazioni di sopralluoghi.

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.

Il documento di riscossione TARI è inviato all'utente una volta all'anno con possibilità di pagamento in un numero di rate definite dalla deliberazione tariffaria o in una unica soluzione ove trattasi di rettifiche e/o conguagli di pagamento in funzione di cambiamenti nella base imponibile o nella definizione dei conferimenti.

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.

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;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione degli ultimi 2 anni.

La richiesta di rateizzo deve giungere al Gestore entro la scadenza del termine di pagamento del documento di riscossione sul sito del gestore della tariffa.

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.

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
AZZANO SAN PAOLO	Martedì	10:00 – 12:00 (prenotazione numero verde)
	Mercoledì	17:00 – 19:00 (prenotazione numero verde)
Sportello fisico presso la sede Gestore	Giornata	Orario
Servizi Comunali Spa via del Molino snc Chiuduno	da Lunedì a Venerdì	09:00 – 17:00 (prenotazione numero verde)

SICUREZZA DEL SERVIZIO

Servizi Comunali Spa non ha attivi servizi che possano essere ricondotti alle specifiche di “pronto intervento” cui all’art. 49.2.

Può svolgere in ogni caso la rimozione dei rifiuti una volta messa in sicurezza l’area.

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.

RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

Classificazione delle richieste scritte dell’utente

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

Le segnalazioni potranno riguardare non solo la presente Carta di qualità ma anche disservizi e/o la richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e richieste di informazioni

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l’utente.

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

- a) *indirizzo postale, di posta elettronica dell’utente;*
- b) *i dati identificativi dell’utente;*
- c) *il nome, il cognome e il codice fiscale;*
- d) *il recapito postale e/o l’indirizzo di posta elettronica;*
- e) *il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);*

Risposta del gestore

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni. Tale procedura prevede che nel minor tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l’azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta della Qualità dei Servizi, il cittadino può rivolgersi al Comune e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore.

La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Il Gestore gestisce l'accessibilità alle informazioni e all'ascolto attraverso i seguenti canali di contatto:

NUMERO VERDE 800 452 616

Accessibile gratuitamente sia da rete fissa che da cellulare dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 17, sabato dalle 9.00 alle 12.00. E' possibile richiedere informazioni sui servizi di raccolta e pulizia e sul corretto smaltimento dei rifiuti, inoltrare reclami e segnalazioni, richiedere servizi, prenotare il ritiro dei rifiuti ingombranti.

APP - RUMENTOLOGO

“Rumentologo” è l'applicazione gratuita che guida i cittadini, nel mondo dei servizi di igiene urbana. L'utente ha a disposizione tutti i servizi di igiene urbana offerti dal Gestore nel Comune di Azzano San Paolo. L'applicazione fornisce i giorni di raccolta dei rifiuti presso l'indirizzo prescelto e tutte le informazioni necessarie per una corretta raccolta differenziata.

SPORTELLLO FISICO E ONLINE

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, e richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Comune in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno sportello a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra, previo appuntamento al Numero Verde 800 452 616

Sportello fisico presso la sede comunale	Giornata	Orario
AZZANO SAN PAOLO	Martedì	10:00 – 12:00 (prenotazione numero verde)
	Mercoledì	17:00 – 19:00 (prenotazione numero verde)
Sportello fisico presso la sede Gestore	Giornata	Orario
Servizi Comunali Spa via del Molino snc Chiuduno	da Lunedì a Venerdì	09:00 – 17:00 (prenotazione numero verde)

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 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>	

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

SERVIZI COMUNALI SPA
Sede generale: Sarnico via Suardo 14A
Sede secondaria: Chiuduno via del Molino snc
Sede secondaria: Limbiate via XXV Aprile 69-71
E-mail: info@servizicomunali.it
E-mail (servizi, informazioni, reclami): divisione.ambiente@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
Sito Web e trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
APP: Rumentologo

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



SERVIZI COMUNALI SPA <i>Delegato</i>
Sede generale: Sarnico via Suardo 14A
Sede secondaria: Chiuduno via del Molino snc
Sede secondaria: Limbiate via XXV Aprile 69-71
E-mail: info@servizicomunali.it
E-mail (servizio TARI, reclami, informazioni): divisione.tributi@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
Sito Web e trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
APP: Rumentologo



COMUNE DI AZZANO SAN PAOLO <i>Delegante</i>
Sede generale: Via Piazza IV novembre / Via Papa Giovanni XXIII, 17
E-mail: servizio.entrato@comune.azzanosanpaolo.bg.it
Numero Telefono Comune: 035 532.211 Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sito Web: www.comune.azzanosanpaolo.bg.it
PEC: comuneazzanosanpaolo@pec.it
Trasparenza rifiuti: https://www.comune.azzanosanpaolo.bg.it/it/page/trasparenza-rifiuti-5

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.

Sommario

PRESENTAZIONE DEI GESTORI	2
Servizi Comunali Spa	2
Assetto societario	2
Servizi erogati	2
Certificazione e sistema qualità	2
Accessibilità delle informazioni	2
Il Comune	2
Servizi erogati	2
Sezione I	3
OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
NORMATIVA	3
Sezione II	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Eguaglianza ed Imparzialità	4
Continuità del servizio	4
Partecipazione e trasparenza	4
Efficienza ed efficacia	4
Cortesia	4
Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione	4
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità	4
Sezione III	5
MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	5
Principi di responsabilità	5
RACCOLTA PORTA A PORTA	5
Raccolta porta a porta della frazione secca residua	6
Raccolta porta a porta della frazione organica	6
Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro/metalli e imballaggi in plastica	6
Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti	6
GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA	8
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura	8
PULIZIA DEL TERRITORIO	9
Pulizia meccanizzata del territorio	9
Pulizia manuale del territorio	9
Pulizia dei mercati	9
GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI	10
Ubicazione e orari apertura Sportello TARI	11

SICUREZZA DEL SERVIZIO	12
PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI	12
Sezione IV	14
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	14
Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente	14
Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022	14
Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore	16
	16
Glossario	17

Aggiornamenti e Revisioni

Versione	Autore	Motivazione