



Servizi Comunali SpA

La Società dei Comuni al servizio dei Cittadini

# CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

AMBITO TERRITORIALE DEL COMUNE DI OLTRE IL COLLE

GESTORE: SERVIZI COMUNALI SPA

## Sommario

Sezione I.....	4
OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	4
NORMATIVA .....	4
VALIDITA' .....	4
PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....	4
Assetto societario .....	4
Servizi erogati .....	4
Certificazione e sistema qualità.....	4
Accessibilità delle informazioni .....	4
Sezione II.....	5
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
Eguaglianza ed Imparzialità .....	5
Continuità .....	5
Partecipazione e trasparenza .....	5
Efficienza ed efficacia .....	5
Cortesia.....	5
Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione.....	5
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità .....	5
Privacy .....	5
Sezione III.....	6
MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
Principi di responsabilità .....	6
RACCOLTA PORTA A PORTA .....	6
Raccolta porta a porta della frazione secca residua.....	6
Raccolta porta a porta della frazione organica .....	6
Raccolta porta a porta di carta/cartone e imballaggi in plastica.....	6
Raccolta differenziata di imballaggi mediante contenitori stradali .....	6
GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA .....	6
SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	7
Sezione IV .....	7
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente .....	7
Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022.....	7
Procedure di gestione reclami e segnalazioni disservizi .....	8
Allegati .....	9

Tabella riepilogativa dei servizi con frequenze .....	9
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura .....	9
Programma delle attività di raccolta .....	9
Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore .....	10
Moduli reclami rifiuti .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
Glossario .....	11

## Sezione I

### OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del servizio (di seguito Carta) è il documento attraverso il quale il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani indica i principi fondamentali e gli standard di qualità e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio.

La Carta del servizio in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce le procedure di reclamo attivabili dagli utenti stessi.

Con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi e considerati gli standard di qualità scelti dall'Ente Territorialmente Competente, la Carta 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.

### NORMATIVA

La Carta 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):
  - o Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/rif, "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*"
  - o 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):
  - o TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
  - o TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

### VALIDITA'

Trattandosi di una gestione che non può essere considerata "integrata", presentando una pluralità di gestori di singoli servizi, la presente Carta, è redatta ai sensi dell'art. 5 Allegato A TQRIF, al fine di facilitare l'approvazione dell'unica Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte dell'Ente Territorialmente Competente. La presente Carta ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino a decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio della continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente. La Carta unica definitivamente approvata dall'Ente Territorialmente Competente sarà disponibile sul sito internet del Gestore.

### PRESENTAZIONE DEL GESTORE

#### Assetto societario

Servizi Comunali Spa (di seguito Gestore) ed è una società a capitale interamente pubblico. Opera tramite l'istituto dell'*in house providing* nelle province di Bergamo, Brescia, Cremona e Milano per un totale di oltre 100 comuni serviti.

#### Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente Carta, Servizi Comunali Spa si occupa delle seguenti attività:

- A. Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;

le operazioni di pretrattamento e di avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti di cui alla lettera A).

#### 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 dei rifiuti 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 e recandosi allo sportello presso la sede del Gestore

<b>GESTORE: 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>Numero Verde:</b> 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
<b>Sito Web:</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

## Sezione II

### PRINCIPI FONDAMENTALI

#### Eguaglianza ed Imparzialità

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna 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. Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

#### Continuità

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

#### Partecipazione e trasparenza

Il Gestore favorisce la partecipazione dell'utente, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni. L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF e secondo lo schema qualitativo indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

#### Efficienza ed efficacia

Il Gestore si impegna 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

Il Gestore garantisce 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

Il Gestore nel redigere i propri atti rivolti agli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. Il Gestore provvede 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

Il Gestore garantisce 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. Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore provvede ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio. Il Gestore si impegna ad operare con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo raggiungere livelli qualitativi migliori rispetto allo schema indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

#### Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016. Le richieste relative alla modalità di esercizio dei diritti di cui sopra vanno rivolte:

- o via e-mail, all'indirizzo: [info@servizicomunali.it](mailto:info@servizicomunali.it)
- o al numero: 035 914122 int.1
- o via fax al numero: 035 914618

Il Gestore ha nominato *Data Protection Officer* contattabile all'indirizzo di posta elettronica: [dpo@servizicomunali.it](mailto:dpo@servizicomunali.it).

## 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, il Gestore ricorda che il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organi di vigilanza e 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:

- o secco residuo;
- o frazione organica;
- o carta e cartone;
- o 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](http://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](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 frequenza settimanale, implementata a due volte la settimana nel periodo estivo. Il servizio è svolto tramite l'uso di sacchi a perdere in polietilene.

#### 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 e imballaggi in plastica

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

- o **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. Servizio con frequenza quindicinale, settimanale nel periodo estivo;
- o **imballaggi in plastica** (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. Servizio con frequenza quindicinale, settimanale nel periodo estivo;

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).

#### Raccolta differenziata di imballaggi mediante contenitori stradali

Il Gestore effettua lo svuotamento di tutti i contenitori stradali dedicati al conferimento differenziato (codice CER 150106 imballaggi in materiali misti) che si trovano sul territorio comunale.

È di competenza del Comune l'approvvigionamento delle attrezzature per la raccolta differenziata.

#### GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA

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

## 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.

## 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".

### Tablelle 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 all'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 all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	N.A.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	N.A.

<i>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</i>	N.A.
<i>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</i>	N.A.
<i>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39</i>	N.A.
<i>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40</i>	N.A.
<i>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore</i>	N.A.
<i>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46</i>	N.A.
<i>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore</i>	N.A.
<i>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</i>	N.A.

*Per N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento*

## 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 reperibile sul sito internet del Gestore. 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.



## Allegati

### Tabella riepilogativa 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	Ingonfrante	Vegetale	Secco Residuo Puntuale	Cimiteriali	Pile esauste e farmaci scaduti		Contentori stradali
Oltre il Colle	Q+	Q+			S+	S+				R	X	150106	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 Rumentologo	MUD/scheda Provincia
Oltre il Colle	X										X	X	X	X

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

Indirizzo: via Capriana	Orario Invernale:		Orario Estivo:	
Lunedì	10:00 – 12:00		10:00 – 12:00	
Martedì				
Mercoledì		14:00 – 16:00		14:00 – 16:00
Giovedì				
Venerdì	10:00 – 12:00		10:00 – 12:00	
Sabato	10:00 – 12:00		10:00 – 12:00	
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.

## Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore

### A) Gestore della raccolta e trasporto;

<b>GESTORE: SERVIZI COMUNALI SPA</b>
<b>Sede:</b> Chiuduno via del Molino snc
<b>E-mail:</b> <a href="mailto:divisione.ambiente@servizicomunali.it">divisione.ambiente@servizicomunali.it</a>
<b>Numero Verde:</b> 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
<b>Sito Web:</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>Sportello on line:</b> <a href="http://www.servizicomunali.it">www.servizicomunali.it</a>
<b>APP:</b> Rumentologo

## 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.

### Aggiornamenti e Revisioni

Versione	Autore	Motivazione
01 del 09/11/2022	DC	