



COMUNE DI FORESTO SPARSO Provincia di Bergamo

**DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE Numero 61 Del
23-12-2022**

ORIGINALE

Del 23-12-2022

**Oggetto: APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL
SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

L'anno duemilaventidue addi ventitre del mese di dicembre, alle ore 18:20 in FORESTO SPARSO nella sala del Palazzo Civico, a seguito di convocazione, si è riunita la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

BELLINI GENNARO	SINDACO	P
PONTI CARLO	VICE SINDACO	P
MICHELETTI ELENA	ASSESSORE	P
GAFFORELLI RICCARDO	ASSESSORE	P

ne risultano presenti n. 4 e assenti n. 0.

Assiste il ViceSegretario CIVIDINI GIOVANNI

Il Presidente Signor BELLINI GENNARO, nella sua qualità di SINDACO, riconosciuta legale l'adunanza, dichiara aperta la seduta.

La Giunta Comunale, come sopra riunita, ha adottato il provvedimento entro riportato.

Servizi Comunalì Entrata
Protocollo 004780/2022
Del 30/12/2022 10:48:00
Cod. # SE0047802022 *

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 Capriolo viene svolto dai seguenti soggetti:

- a) Comune di Capriolo, c.f. e p.IVA: 00635680176 con sede in Capriolo (BS) via Vittorio Emanuele 43, 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 novembre 2022 Prot. 2880/2002/CD, registrata al protocollo comunale con n. 6045 del 15-11-2022 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 9 dicembre 2022 Prot. 3093/2022/CD, registrata al protocollo comunale n. 6472 del 13/12/2022 con la quale la società Servizi Comunali S.p.a., ha presentato il progetto tecnico economico per i nuovi 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".

DATO ATTO che:

- a) con deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 24 dicembre 2020, immediatamente eseguibile, è stato approvato l'affidamento dei servizi di igiene ambientale alla Società "Servizi Comunali S.p.A." (di seguito chiamata "SOCIETÀ") per il periodo dal 01/01/2021 al 31/12/2030;

- b) con la predetta deliberazione è stato approvato lo schema di disciplinare di servizio regolante i rapporti tra il Comune e la SOCIETÀ;
- d) in data 24 dicembre 2020 è stato sottoscritto il disciplinare di servizio il quale contiene l'esatta descrizione dei servizi, la loro unità di misura, il costo unitario e ogni altro parametro utili allo loro identificazione e quantificazione come riportati nell'Allegato "A" parte integrante e sostanziale del disciplinare;
- e) il predetto disciplinare prevede che su iniziativa delle parti l'Allegato "A" possa essere aggiornato anche sulla base di nuovi o diversi servizi che il Comune richiederà o che la Società ritenga di proporre. In questa ipotesi l'Allegato "A" si intende integrato delle nuove proposte senza ulteriore atto formale.

VISTA l'allegata "Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani", costituente parte integrante e sostanziale alla presente deliberazione, redatta in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli soggetti gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

RITENUTO per le esposte ragioni di dovere approvare

- a) la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" allegato alla presente deliberazione;
- b) il progetto tecnico economico "addendum al disciplinare di servizio per la gestione di servizi di cui alla deliberazione ARERA n. 15/2022/r/ri" allegato alla presente deliberazione.

ACQUISITI i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica e contabile del Responsabile dell'area finanziaria, 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;

Con voti unanimi, favorevoli e palesi,

DELIBERA

1. DI approvare, per le motivazioni esposte in premessa:
 - a) la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" allegata alla presente;
 - b) il progetto tecnico economico "addendum al disciplinare di servizio per la gestione di servizi di cui alla deliberazione ARERA n. 15/2022/r/rif" allegato alla presente deliberazione.
2. DI trasmettere copia del presente atto alla Servizi Comunali S.p.A Via Suardo n. 14/A - 24067 SARNICO (BG).
3. DI disporre la pubblicazione della "Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani" nella apposita Sezione Trasparenza Rifiuti nel sito istituzionale del Comune.

Successivamente, il Sindaco invita la Giunta Comunale a procedere alla votazione per dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.

LA GIUNTA COMUNALE

Con voti unanimi favorevoli espressi nella forma di legge

DELIBERA

Di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE Numero 61 Del 23-12-2022

Il presente verbale viene letto, approvato e sottoscritto.

Il Presidente
BELLINI GENNARO

Il Vice Segretario
CIVIDINI GIOVANNI

Firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs 82/2005 e norme collegate.



Servizi Comunali SpA



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

Ente Territorialmente Competente:

Comune di Foresto Sparso (BG)

Ambito territoriale del comune di **Foresto Sparso**



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 raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani (frazioni differenziate e indifferenziato);
- Servizio di gestione amministrativa della TARI (delegato dal Comune di Foresto Sparso)

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 FORESTO SPARSO
Sede generale: Via Roma, 75
E-mail: segreteria@comune.forestosparso.bg.it
Numero Ufficio Tributi: 035 930028
Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00
Sito Web: www.comune.forestosparso.bg.it
PEC: comuneforestosparso@halleycert.it
Trasparenza rifiuti: www.comune.forestosparso.bg.it/c016104/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/

Il Comune

Servizi erogati

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (gestione operativa delegata a Servizi Comunali spa);
- Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani (gestione centro di raccolta);

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 Foresto Sparso, 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 (manuale e aree mercatali)
- **Comune di Foresto Sparso** per la gestione dell'attività di:
 - Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti (gestione operativa delegata a Servizi Comunali spa);
 - Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani (gestione del centro di raccolta comunale)

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;
 - TITR: 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;**
- **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 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, 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 quindicinale** (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 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 dei contatti 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 totali su prenotazione con un limite di 1 metro cubo totale e di numero pezzi 3 per ciascun ritiro (120 ritiri annuali totali).

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 Foresto Sparso per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Foresto Sparso. 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 Roma, 50	Orario Invernale: dal 1 ottobre al 31 marzo		Orario Estivo: dal 1 aprile al 30 settembre	
Lunedì				
Martedì		14:00 – 17:00		14:00 – 17:00
Mercoledì				
Giovedì				
Venerdì				
Sabato	09:00 – 12:00	14:00 – 17:00	09:00 – 12:00	14:00 – 17:00
Domenica				

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



PULIZIA DEL TERRITORIO

Pulizia manuale del territorio

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

GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI

Il comune di Foresto Sparso applica la **TARI in regime di tributo**, di conseguenza, la competenza in materia è direttamente in capo al Comune. 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.

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.

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 rateale o in una unica soluzione, con numero di rate e scadenze stabilite nella deliberazione tariffaria, sia in caso di pagamenti ordinari sia in caso di rettifiche e/o conguagli degli importi addebitati in funzione della variazione della base imponibile.

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;
- negli altri casi espressamente stabiliti dal regolamento o dalla deliberazione tariffaria per l'applicazione della TARI.

La richiesta di rateizzo deve giungere al Gestore entro la scadenza del termine di pagamento del documento di riscossione.

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 oppure con la presentazione di una apposita istanza tramite posta elettronica utilizzando la modulistica messa a disposizione sul sito del gestore.

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 addebitato saranno di regola conteggiate a conguaglio in occasione dell'emissione del primo documento di riscossione utile 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 o in occasione dell'emissione del primo documento di riscossione utile.

Le procedure di riesame/rettifica del documento riscossione e di rimborso sono puntualmente disciplinate dal regolamento comunale per l'applicazione della TARI.

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.

I modelli sopra descritti sono reperibili sul sito del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti.

Ubicazione e orari apertura Sportello TARI

Sportello fisico presso la sede comunale	Giornata	Orario
FORESTO SPARSO	Lunedì	09:00 – 12:30
	Martedì	09:00 – 12:30
	Mercoledì	09:00 – 12:30
	Giovedì	09:00 – 12:30
	Venerdì	09:00 – 12:30 15:00 – 18:00



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 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;



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

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

C) Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

D) Gestore della raccolta e trasporto (gestione centro di raccolta)



Servizi Comunali SpA

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 (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



COMUNE DI FORESTO SPARSO

Delegante

Sede generale: Via Roma, 75
E-mail: segreteria@comune.forestosparso.bg.it
Numero Ufficio Tributi: 035 930028
Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00
Sito Web: www.comune.forestosparso.bg.it
PEC: comuneforestosparso@halleycert.it
Trasparenza rifiuti: www.comune.forestosparso.bg.it/c016104/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/

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 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 manuale del territorio	9
GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI	10
Ubicazione e orari apertura Sportello TARI	11
Sezione IV	13
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	13



Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente	13
Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022.....	13
Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore	15
Glossario	16

Aggiornamenti e Revisioni

Versione	Autore	Motivazione

**ADDENDUM AL DISCIPLINARE DI SERVIZIO PER LA GESTIONE
DI SERVIZI DI CUI ALLA DELIBERAZIONE ARERA N.
15/2022/R/RIF.**

T R A

il Comune di Foresto Sparso (Bergamo), codice fiscale 00662090166
legalmente rappresentato dal Responsabile Rossella Orlando nata a Napoli il
29/04/1966, il quale dichiara di agire esclusivamente in nome, per conto e
nell'interesse dell'Ente suddetto, in esecuzione del Decreto Sindacale n. 1, del
06/03/2020, in qualità di Responsabile, cui sono conferite le funzioni
dirigenziali ex art. 107 T.U.E.L. - di seguito indicato come "Comune".

E

la Società Servizi Comunali di Sarnico (Bergamo), Partita IVA 02546290160
legalmente rappresentata dal sig. Enrico de Tavonatti, nato a Brescia il
26/10/1953, il quale dichiara di agire esclusivamente in nome, per conto e
nell'interesse della Società suddetta, in forza dei suoi poteri conferiti con la
deliberazione dell'Assemblea dei Soci in data 22/07/2016, di seguito indicata
anche come "Società";

P R E M E S S O C H E

1. il Comune di Foresto Sparso (Bergamo) con la deliberazione del
Consiglio Comunale n. 18 del 24/12/2020 ha affidato alla Società la
gestione dei servizi di igiene ambientale per il periodo dal 01/01/2021 al
31/12/2030 mediante l'istituto dell'*in house providing*;

2. il disciplinare che regola i rapporti tra il Comune e la Società prevede
esplicitamente che il Comune possa affidare ulteriori servizi inerenti alla

gestione del settore ambiente;

3. la Deliberazione ARERA 15/2022/R/rif ha posto obiettivi in ordine alla qualità del servizio stringenti e cogenti, con implementazioni dei servizi da effettuare dal 01/01/2023;

RITENUTO

Indispensabile, al fine di poter raggiungere gli obiettivi indicati nella Deliberazione 15/2022/R/rif ampliare la platea dei servizi affidati alla Società;

CONSIDERATO che

l'oggetto del presente atto rientra tra le attività legittimamente affidabili mediante l'istituto dell'*in house providing* così come precisato dall'art. 4 comma 2 lettera a) del D.lgs. 175/2016 e s.m.i.;

TUTTO CIO' PREMESSO, RITENUTO E CONSIDERATO

SI STIPULA QUANTO SEGUE:

Art. 1. Oggetto, modalità di realizzazione e di gestione.

1. Il presente atto viene stipulato allo scopo di integrare il disciplinare di servizio in corso di validità e ha per oggetto l'affidamento alla Società della gestione del servizio di raccolta dei rifiuti a chiamata o su prenotazione, la gestione del numero verde e la redazione della carta della qualità del servizio integrato.

Art. 2. Impegni comuni

1. Le parti concordano di:

a. subordinare l'efficacia del presente atto all'approvazione dei competenti organi comunali e societari;

b. collaborare scambiando reciprocamente informazioni e documentazioni

necessarie al corretto svolgimento dei servizi.

Art. 3. Impegni della Società

1. La Società si impegna a:

- a. Redigere la carta della qualità dei servizi integrata del settore ambiente ai sensi dell'art. 5.1 Deliberazione 15/2022 richiedendo al comune indicazioni inerenti ai servizi attivi gestiti in economia (o tramite prestatore d'opera), le scelte in funzione al numero verde (punto B), al ritiro dei rifiuti su prenotazione (punto C) e i contatti da mettere a disposizione dell'utente. e i contatti da mettere a disposizione dell'utente.
- b. Mettere a disposizione il proprio call center e il numero verde attivo ai comuni aderenti al progetto, senza che questa attività risulti una deroga alla gestione di reclami o punti di contatto che rimangono di competenza del comune quale gestore dei servizi identificati nella carta della qualità. L'orario di attivazione del servizio è il seguente: dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì.
- c. Effettuare la raccolta domiciliare "*a prenotazione*" dei rifiuti ingombranti (mobili ad esempio: armadi, tavoli, poltrone, divani, materassi, sedie, ..., oggetti di arredamento ingombranti adeguatamente smontati e elettrodomestici) secondo un calendario personalizzato per il Comune. L'esecuzione del servizio avviene previa prenotazione da parte dell'utente al numero verde istituito e gestito da Servizi Comunali Spa. La Società è tenuta a trasmettere al Comune l'elenco delle prenotazioni di ogni servizio prima dell'effettuazione del servizio stesso, per i controlli e per l'autorizzazione. Sono previste limitazioni in ordine al numero di servizi resi mensilmente (n. 10 servizi/mese/comune per un totale di 120

servizi/anno/comune) e ai limiti volumetrici (1 mc a servizio) e di quantità per ogni servizio (n. 3 pezzi a servizio). L'orario di attivazione del servizio è il seguente: dalle ore 9.00 alle ore 17.00 dal lunedì al venerdì.

Art. 4. Obblighi del Comune

1. Il Comune con la sottoscrizione del presente atto si impegna a:

- a. Assumere ogni spesa non espressamente prevista a carico della Società.
- b. predisporre ogni atto e comunicazione che la legge o gli accordi sottoscritti con la Società pone a carico del Comune.
- c. riconoscere alla Società il corrispettivo pattuito con le modalità concordate.
- d. partecipare attivamente alle richieste della Società in ordine ai servizi affidati, rispondendo alle richieste, comunicando per tempo i dati necessari alla corretta rendicontazione e/o effettuando i controlli necessari.

Art. 5. Durata.

1. Al fine di consentire al Comune il raggiungimento degli obiettivi dalla Deliberazione 15/2022 il termine per l'affidamento dei servizi corrisponde con il termine per l'affidamento del servizio di igiene ambientale;

Art. 6. Corrispettivo pattuito

1. Il corrispettivo pattuito per i servizi sopra indicati è il seguente:

- costo fisso annuale pari a € 1400 più IVA di legge che sarà inserito nell'allegato A annuo;
- costo per ogni singolo servizio a prenotazione € 35 più IVA di

legge che sarà fatturato a consuntivo.

2. Visto il primo anno di entrata in vigore degli obblighi derivanti dall'applicazione della Deliberazione 15/2022, per il 2023 i corrispettivi sopra esposti hanno carattere sperimentale e sono soggetti a singola successiva valutazione annua.

3. I corrispettivi sono collegati alla valutazione dello schema regolatorio I, e di conseguenza subiranno variazioni al cambio dello schema regolatorio scelto dall'Ente Territorialmente Competente.

Art. 8 - Clausola risolutiva espressa

1. Il presente atto, ai sensi e per gli effetti dell'art 1456 Codice Civile, decadrà di diritto nel caso di sospensione od interruzione della gestione del servizio svolto, nonché in caso venissero meno in capo alla Società gli attuali requisiti per l'affidamento "*in house*", ovvero nel caso in cui l'attuale affidamento in house venisse meno per sopravvenute circostanze normative o di fatto.

Art. 9 - Rinvio

1. Per quanto non previsto dal presente atto si fa rinvio alle norme in materia di ordinamento degli enti locali ed in materia di affidamento, organizzazione e gestione dei servizi pubblici locali e dei servizi di gestione ambientale, nonché al d.lgs. 50/2016 e s.m.i., al d.p.r. n. 207/2010 ed al Codice Civile.

Art. 10 - Controversie

1. Le Parti si impegnano a risolvere ogni eventuale controversia in sede di Comitato per il controllo analogo, o sua emanazione, istituito ai sensi dell'art. 9 dello Statuto della Società. Esperito inutilmente il tentativo

di conciliazione di cui al comma precedente le controversie saranno devolute al foro competente di Bergamo. È pertanto escluso il ricorso all'arbitrato.

Letto, approvato e sottoscritto digitalmente

Per il Comune di Foresto Sparso – Rossella Orlando

Per la Servizi Comunali- Enrico de Taponatti

Verifica effettuata in data 30/12/2022 09:43:38 UTC

File verificato:

C:\Users\pec\AppData\Local\Microsoft\Windows\NetCache\Content.Outlook\970UKYH2\Prot_Par
0006797 del 30-12-2022 - Allegato ADDENDUM FIRMATO DIGITALMENTE.pdf.p7m

Esito verifica:

Verifica completata con successo

Dati di dettaglio della verifica effettuata

Firmatario 1 : ROSSELLA ORLANDO
Firma verificata: OK (Verifica effettuata alla data: 30/12/2022 09:43:37 UTC)
Verifica di validità Effettuata con metodo OCSP. Timestamp della risposta del servizio 30/12/2022
online: 09:30:00 UTC

Dati del certificato del firmatario ROSSELLA ORLANDO

Nome, Cognome: ROSSELLA ORLANDO
Organizzazione: NON PRESENTE
Numero identificativo: 20175027756967
Data di scadenza: 31/05/2023 21:59:59 UTC
Autorità di certificazione: InfoCert Firma Qualificata 2 , INFOCERT SPA ,
Certificatore Accreditato ,
IT ,
07945211006 ,
Documentazione del certificato (CPS): <http://www.firma.infocert.it/documentazione/manuali.php>
Identificativo del CPS: OID 1.3.76.36.1.1.1
Identificativo del CPS: OID 1.3.76.24.1.1.2
Identificativo del CPS: OID 0.4.0.194112.1.2

Fine rapporto di verifica

PEC Servizi Comunali S.p.A.

Da: Comune di Foresto Sparso - PEC <comuneforestosparso@halleycert.it>
Inviato: venerdì 30 dicembre 2022 08:48
A: d.calissi@servizicomunali.it; protocollo@pec.servizicomunali.it
Oggetto: Prot. N.6797 del 30-12-2022 - TRASMISSIONE DELIBERA GIUNTA COMUNALE 61 DEL 23 DICEMBRE 2022 E RELATIVI ALLEGATI, OLTRE ADDENDUM FIRMATO DIGITALMENTE
Allegati: Prot_Par 0006797 del 30-12-2022 - Documento Delibera 61 del 23 dicembre 2022.PDF; Prot_Par 0006797 del 30-12-2022 - Allegato Delibera 61 del 23 dicembre 2022 CARTA QUALITA.PDF; Prot_Par 0006797 del 30-12-2022 - Allegato ADDENDUM FIRMATO DIGITALMENTE.pdf.p7m; Segnatura.xml

