



COMUNE DI PARATICO  
PROVINCIA di Brescia



Servizi Comunali SpA

CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI  
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

**AMBITO TERRITORIALE DEL COMUNE DI PARATICO**

## Sommario

Premessa.....	4
Sezione I.....	5
OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE .....	5
NORMATIVA .....	5
VALIDITA' .....	5
PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....	6
Assetto societario .....	6
Servizi erogati .....	6
Certificazione e sistema qualità.....	6
Accessibilità delle informazioni .....	6
Sezione II.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI .....	6
Eguaglianza ed Imparzialità .....	7
Continuità .....	7
Partecipazione e trasparenza .....	7
Efficienza ed efficacia .....	7
Cortesìa.....	7
Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione.....	7
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità .....	7
Privacy .....	7
Sezione III.....	8
MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO .....	8
Principi di responsabilità .....	8
RACCOLTA PORTA A PORTA.....	8
Raccolta porta a porta della frazione secca residua.....	9
Raccolta porta a porta della frazione organica.....	9
Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro/metalli, imballaggi in plastica e vegetale .....	9
GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA .....	9
PULIZIA DEL TERRITORIO .....	9
Pulizia meccanizzata del territorio .....	9
Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti.....	10
SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	10
Sezione IV .....	10
STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	10
Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente .....	10

Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022.....	10
Procedure di gestione reclami e segnalazioni disservizi.....	11
Sezione V.....	11
La Tassa Rifiuti.....	11
Sezione VI .....	12
Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica.....	12
Obblighi di qualità contrattuale – Gestione Tariffe TARI.....	12
Modalità per l’attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	12
Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....	13
Risposta del gestore.....	13
CONSEGNA ATTREZZATURE.....	14
RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	14
Classificazione delle richieste scritte dell’utente.....	14
Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati.....	14
Risposta del gestore/Comune.....	14
PUNTI DI CONTATTO.....	15
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	15
Obblighi di servizio telefonico.....	15
MODALITA’ E PERIODICITA’ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	15
Termine per il pagamento.....	15
Modalità e strumenti di pagamento.....	15
Periodicità di riscossione.....	16
Modalità per la rateizzazione e dei pagamenti.....	16
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	17
Allegati .....	18
Tabelle riepilogative dei servizi con frequenze .....	18
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura .....	18
Programma delle attività di raccolta .....	19
Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore .....	19
Glossario .....	20

## Premessa

Il Comune di Paratico assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani* (in seguito Carta della qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- Attività di raccolta e trasporto;
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade;

Il Comune di Paratico è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

La società Servizi Comunali spa è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento (manuale e meccanico) , del lavaggio delle strade e svuotamento cestini.

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Paratico;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di Paratico ([www.comune.paratico.bs.it](http://www.comune.paratico.bs.it) )

## 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):
  - 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.

### 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 spazzamento e lavaggio delle strade;
- B. 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 alle lettere A) e B).

### 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

GESTORE: 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: <a href="mailto:info@servizicomunali.it">info@servizicomunali.it</a>
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: <a href="http://www.servizicomunali.it">www.servizicomunali.it</a>
PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.servizicomunali.it">protocollo@pec.servizicomunali.it</a>
APP: 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)

- al numero: 035 914122 int.1
- 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:

- secco residuo puntuale;
- frazione organica;
- carta e cartone;
- imballaggi in vetro e metallo;
- imballaggi in plastica;
- rifiuti vegetali.

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 05.00 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 servizio domiciliare a frequenza settimanale. Il servizio è svolto tramite l'uso di dispositivi dotati di un sistema di riconoscimento RFID distribuiti alle utenze.

#### Raccolta porta a porta della frazione organica

Il servizio di raccolta della frazione organica è effettuato con due passaggi settimanali. Il servizio è implementato con un doppio passaggio settimanale nel periodo estivo. Le utenze utilizzano sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile, riposti in appositi contenitori ovvero in contenitori carrellati (capacità variabile da lt. 120 a lt. 240). 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, imballaggi in plastica e vegetale

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

- carta/cartone con frequenza settimanale (scatole, cartone, giornali, riviste, ...) ben impacchettata e legata dall'utenza o posta in contenitori di carta. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica;
- vetro (bottiglie e vasetti alimentari in vetro) ferro, alluminio e metalli in genere, di piccole dimensioni, e lattine (lattine e barattoli metallici per alimentari) con frequenza settimanale, conferiti in apposito contenitore. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica o cassette/cartoni.
- imballaggi in plastica con frequenza settimanale (bottiglie di bevande, di detersivi e liquidi vari, vaschette, e contenitori vari – sono esclusi i contenitori contrassegnati da simboli classificanti i rifiuti pericolosi compresi quelli nocivi, corrosivi e simili), conferiti in appositi sacchi trasparenti.
- rifiuto vegetale con frequenza settimanale per il periodo dal 01 marzo al 31 dicembre, conferito in carrellati da lt. 240, previa prenotazione presso gli uffici comunali.

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).

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 Paratico per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Paratico. 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.

L'accesso alla micro-isola adiacente al Centro di raccolta comunale è consentito alle utenze stagionali dotate di apposita tessera di riconoscimento.

#### PULIZIA DEL TERRITORIO

##### Pulizia meccanizzata del territorio

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

di sollevare polvere.

### 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 **800031665** (da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00);

Il Comune di Paratico ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- numero ritiri 10 mese su prenotazione con un limite di 1 metro cubo totale e di numero pezzi 3 per ciascun ritiro. Ritiri totali dedicati al comune di Paratico su base annua: 60.

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.

## 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".

Tablette 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
<i>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5</i>	SI
<i>Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7</i>	SI
<i>Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11</i>	SI
<i>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</i>	SI
<i>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22</i>	N.A.
<i>Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22</i>	SI
<i>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</i>	SI
<i>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</i>	SI
<i>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32</i>	SI
<i>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1</i>	SI
<i>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2</i>	SI
<i>Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4</i>	N.A.
<i>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36</i>	N.A.
<i>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1</i>	SI
<i>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43</i>	N.A.
<i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48</i>	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.
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.

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 web 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.

## SEZIONE V

### La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed

economicità.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

## Sezione VI

### Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF il Comune Paratico ha scelto di posizionarsi nello Schema I.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella sopra illustrata.

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

- A. il Comune di Paratico in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  - 1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - 2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - 3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - 4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, e-mail ed il servizio telefonico
  - 5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
  
- B. Servizi Comunali spa in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
  - 1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - 2. al ritiro dei rifiuti su chiamata
  - 3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

#### 6.1 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

##### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

#### Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web [paraticoOwww.comune.paratico.bs.it](http://www.comune.paratico.bs.it)

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

### **Modalità per la variazione o cessazione del servizio**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web [www.comune.paratico.bs.it](http://www.comune.paratico.bs.it) in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

### **Risposta del gestore**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/063 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

---

<sup>3</sup> Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

## CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo per utenze domestiche, l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso lo sportello comunale nei seguenti orari di apertura: lunedì e giovedì dalle ore 9,00 alle ore 12,30.

Per le utenze NON DOMESTICHE, il servizio di consegna è presso la il centro multiraccolta, da concordare con il Comune.

## RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

### **Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

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

### **Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati**

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo web [www.comune.paratico.bs.it](http://www.comune.paratico.bs.it)

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore/Comune di Paratico il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

### **Risposta del gestore/ Comune di Paratico**

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

Il gestore/Comune di Paratico dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

## PUNTI DI CONTATTO

### Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore/Comune di Paratico dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello presso la sede comunale aperto al pubblico negli orari riportati nelle tabelle seguenti

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	09:00 – 13.00
Martedì	-----
Mercoledì	-----
Giovedì	09:00 – 13:00
Venerdì	-----

Sede Comunale e sportello	Via Dell'Assunta n. 2 - Paratico
Numero verde	800031665
N. telefono ufficio tributi	035924311
Pec	segreteria@pec.comune.paratico.bs.it
Mail	tributi@comune.paratico.bs.it
Sitpo web	www.comune.paratico.bs.it

Inoltre, si consente all'utente di inoltrare mezzo e-mail all'indirizzo: **tributi@comune.paratico.bs.it**, al gestore/Comune di Paratico, dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, tramite la compilazione online della modulistica pubblicata sul sito web

### Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Paratico, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero verde **800031665**.

Servizi Comunali, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800452616** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

## MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NONDOVUTI

### Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

### Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali tramite modello F24;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati, tramite modello F24;

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di dettamedodalità.

### **Periodicità di riscossione**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento ascadenza semestrale <sup>4</sup>, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30%

Il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

---

<sup>4</sup> Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole ratesiano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.



## **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore/Comune di Paratico procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

## **Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il Comune di Paratico ha attivato il seguente numero verde **800031567** raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, ad un operatore di pronto intervento senza la necessità di comporre altri numeri telefonici.

## Allegati

### Tabelle riepilogative dei servizi con frequenze

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

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

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

Indirizzo: Via Anna Frank	Orario Invernale:		Orario Estivo:	
Lunedì	09:00 – 12:00		09:00 – 12:00	
Martedì		15:00 – 18:00		15:00 – 18:00
Mercoledì	09:00 – 12:00		09:00 – 12:00	
Giovedì		15:00 – 18:00		15:00 – 18:00
Venerdì	09:00 – 12:00		09:00 – 12:00	
Sabato	09:00 – 12:00	15:00 – 18:00	09:00 – 12:00	15:00 – 18:00
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 dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

GESTORE: SERVIZI COMUNALI SPA
Sede: Chiuduno via del Molino snc
E-mail: <a href="mailto:divisione.ambiente@servizicomunali.it">divisione.ambiente@servizicomunali.it</a>
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: <a href="http://www.servizicomunali.it">www.servizicomunali.it</a>
PEC: <a href="mailto:protocollo@pec.servizicomunali.it">protocollo@pec.servizicomunali.it</a>
Sportello on line: <a href="http://www.servizicomunali.it">www.servizicomunali.it</a>
APP: Rumentologo

## GLOSSARIO

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **ETC**) 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; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **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
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **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;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **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;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su

chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o 'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.