



Comune di Casalpusterlengo (LO)

***CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI***

SOMMARIO

SEZIONE 1: INTRODUZIONE	3
1.1 PREMESSA.....	3
1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	3
SEZIONE 2: I GESTORI DEL SERVIZIO	4
2.1 LA DITTA COLOMBO BIAGIO SRL	4
2.2 IL COMUNE.....	5
SEZIONE 3: PRINCIPI FONDAMENTALI	6
SEZIONE 4: I SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE	7
4.1 RACCOLTE PORTA A PORTA E DOMICILIARI	8
4.2 SPAZZAMENTO STRADE	11
4.2.1 SPAZZAMENTO MECCANIZZATO.....	11
4.2.2 SPAZZAMENTO MANUALE	12
4.2.3 PULIZIA DELLE AREE DEDICATE A EVENTI QUALI FIERE, FESTE E SAGRE.....	13
4.2.4 LAVAGGIO DELLE STRADE	13
4.2.5 GESTIONE RIFIUTI ABBANDONATI	14
4.3 GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE	14
SEZIONE 5: LA TASSA RIFIUTI “TARI”	15
SEZIONE 6: STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA	16
6.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	16
6.2 OBBLIGHI DI QUALITA’ – SERVIZIO OPERATIVO.....	17
6.3 OBBLIGHI DI QUALITA’ – TARIFFA RIFIUTI.....	19
GLOSSARIO.....	22

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

Il Comune di Casalpusterlengo 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).

Per servizio di igiene urbana s'intende quell'insieme di attività indispensabili per la difesa dell'ambiente ed il decoro e la salubrità del territorio, che prevedono:

- la raccolta stradale dei rifiuti
- la gestione dei centri di raccolta
- lo spazzamento e lavaggio delle strade
- l'avvio a trattamento dei rifiuti raccolti
- la gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti

La ditta Colombo Biagio è il gestore delle attività di:

- raccolta e trasporto
- spazzamento e lavaggio strade

Il Comune di Casalpusterlengo è il gestore dell'attività di:

- gestione tariffe e rapporti con gli utenti

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.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito web aziendale e del comune all'indirizzo www.comune.casalpusterlengo.lo.it, nella sezione "trasparenza rifiuti" www.ambientepuntuale.it/aptrasp/links.jsp nonché presso gli uffici comunali siti in Piazza del Popolo 22, Casalpusterlengo (LO).

Separare e conferire correttamente i rifiuti permette di preservare l'Ambiente migliorando la vita di ciascuno di noi: un obiettivo che richiede la collaborazione attiva e motivata da parte di tutti!

1.2 Normativa di riferimento

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è stata redatta con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;

- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 che all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n.481 che affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” che, in particolare, all’art. 1, comma 461, prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”;
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”;
- Delibera ARERA 444/2019 sulla Trasparenza della gestione dei servizi di igiene urbana “TITR”;
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF”;
- “Regolamento Comunale per la raccolta e trasporto dei rifiuti urbani”;
- “Regolamento Comunale per l’applicazione della TARI”.

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 La Ditta Colombo Biagio srl

Il Gestore dei servizi di igiene urbana è la Ditta Colombo Biagio srl che sede legale in via G. Mameli 22 Villasanta (MB). La Ditta Colombo Biagio può essere contattata ai seguenti riferimenti:

- telefono: 039304746;
- e-mail: info@dittacolombobiagio.it
- sito internet

La Ditta Colombo Biagio dispone inoltre del sito web aziendale www.dittacolombobiagio.it.

La Ditta Colombo Biagio ha infine attivato i numeri verdi:

- **800739392** cui l'utente può rivolgersi per effettuare richieste di ritiro rifiuti ingombranti, attivazione servizio raccolta pannolini, intervento per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (ove previsto), come meglio dettagliato di seguito.
- **800093260** cui l'utente può rivolgersi per segnalare situazioni di emergenza (non disservizi), come meglio dettagliato di seguito.

La Ditta Colombo Biagio è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al n. MI02687 e dispone di un sistema integrato per la gestione della qualità, ambiente e sicurezza certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015, 14001:2015 e 45001:2018.

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, principi e standard qualitativi illustrati nella presente Carta della qualità



Sede	Piazza del Popolo, 22 - 26841 Casalpusterlengo (LO)
Numero verde	800739392
E-mail	faruffini.mariagrazia@comune.casalpusterlengo.lo.it ; comanduli.alice@comune.casalpusterlengo.lo.it ; ferrari.danilo@comune.casalpusterlengo.lo.it ; toscani.barbara@comune.casalpusterlengo.lo.it ;
Fax	(+39) 0377-84027
Sito internet	www.comune.casalpusterlengo.lo.it
Sportello online	cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=casal&areaAttiva=3 .
Trasparenza rifiuti	www.ambientepuntuale.it/aptrasp/links.jsp

Sezione 3: principi fondamentali

Nel realizzare i servizi di Igiene Urbana dedicati agli Utenti (cittadini e imprese), Ditta Colombo Biagio srl fa propri i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” previsti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri il 27 gennaio 1994, illustrati di seguito. I gestori erogano i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo.

▪ **RISPETTO DELLA NORMATIVA**

I gestori gestiscono i servizi e le attività secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

▪ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

I gestori gestiscono i servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

▪ **TRASPARENZA**

I gestori garantiscono all'utente il diritto di richiedere tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

▪ **CORTESIA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI**

I gestori costruiscono con gli Utenti un rapporto basato su cortesia e rispetto, volto ad agevolare sia l'esercizio dei diritti che l'adempimento dei doveri. In ogni occasione di rapporto personale o comunicazioni telefonica i dipendenti hanno l'obbligo di qualificarsi. Tutto il personale della Ditta Colombo Biagio srl è munito di tesserino di riconoscimento che è tenuto ad esibire all'interno dell'Azienda e, su richiesta, ogni qual volta entri in contatto con gli Utenti svolgendo la propria mansione all'esterno.

▪ **PRIVACY**

I gestori si impegnano a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto della normativa vigente (GDPR - General Data Protection Regulation).

▪ **CHIAREZZA**

I gestori offrono agli Utenti procedure amministrative moderne, chiare e semplici accompagnandole con forme di comunicazione efficaci e comprensibili.

▪ **INFORMAZIONE**

I gestori assicurano agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare: illustrano le loro caratteristiche tramite pubblicazioni sempre

accessibili al pubblico; attivano linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti; rendono pubblici i dati aziendali più significativi e, infine, mantiene i rapporti con gli organi di informazione.

▪ **CONTINUITÀ**

Ditta Colombo Biagio srl assicura l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà aziendale, ciò non fosse possibile, Ditta Colombo Biagio srl si impegna a limitare al massimo eventuali disagi.

▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo.

▪ **QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'erogazione dei servizi Ditta Colombo Biagio srl adotta un sistema di gestione della qualità certificato volto a soddisfare al meglio esigenze e aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e, nel contempo, ad assicurare per mezzo di un sistema di gestione ambientale certificato la tutela integrale dell'Ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, nel rispetto della normativa vigente.

▪ **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I gestori adottano e comunicano all'Utenza gli standard di qualità del servizio erogato alla Comunità, ossia quegli indicatori qualitativi e quantitativi che definiscono i tempi e le modalità di gestione del rapporto contrattuale e garantiscono la sicurezza e l'accessibilità del servizio realizzato. Gli standard di qualità si distinguono in "generali", riferiti all'insieme delle prestazioni aziendali e "specifici" relativi a ogni singola prestazione, perciò immediatamente verificabile dall'Utente.

Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con la Ditta Colombo Biagio srl e nel Regolamento Comunale di Igiene Urbana.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I giorni e gli orari dei servizi sono concordati annualmente tra il gestore e il Comune e pubblicati sul sito internet del Comune: www.ambientepuntuale.it/aptrasp/links.jsp

Le principali attività del servizio erogate da Ditta Colombo Biagio per la Comunità Locale di Casalpusterlengo sono le seguenti:

- raccolta “porta a porta” e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati:
 - rifiuto secco residuo;
 - frazione “organica compostabile”;
 - frazione “carta e cartone”;
 - frazione “imballaggi in plastica”;
 - frazione “vetro e lattine”;
- raccolta domiciliare e trasporto presso il Centro di Raccolta Comunale dei rifiuti ingombranti;
- raccolta mediante contenitori stradali e avvio a trattamento di pile e farmaci;
- spazzamento strade meccanizzato e manuale;
- pulizia delle aree dedicate a eventi quali fiere, mercati etc.;
- lavaggio strade;
- gestione rifiuti abbandonati;
- gestione dei Centri di Raccolta Comunale, comprensiva del nolo dei cassoni scarrabili e delle altre attrezzature, nonché del trasporto e dell’avvio a recupero/smaltimento dei rifiuti raccolti;

4.1 Raccolte porta a porta e domiciliari

Il servizio di raccolta prevede il prelievo di rifiuti/colli conferiti a cura delle utenze all'esterno dell'abitazione, sulla pubblica via, senza ingombrare la sede stradale onde consentire il ritiro dei rifiuti da parte degli addetti al servizio.

Particolare cura viene posta al fine di evitare eventuali sversamenti accidentali in fase di carico e/o trasporto. Nel caso, tuttavia, questi si dovessero verificare, gli operatori provvederanno alla rimozione del materiale disperso e al ripristino dello stato di pulizia del sito.

Il prelievo viene effettuato direttamente dai punti di conferimento degli utenti, effettuando un unico carico sui mezzi adibiti al servizio e quindi senza la formazione di accumuli provvisori/intermedi sul territorio comunale.

Il servizio di raccolta rifiuti viene svolto seguendo percorsi costanti e con gli stessi orari, avendo l'accortezza di privilegiare quelle utenze che per quantitativi conferiti o altre cause richiedano una priorità d'intervento.

Laddove un giorno nel quale è previsto il servizio di raccolta cada in giornata festiva, il servizio viene recuperato, ordinariamente mediante posticipo al primo giorno non festivo seguente, ovvero in altra data da concordare con l'Amministrazione Comunale.

Nel caso di conferimenti non conformi (es. conferimento di rifiuti per i quali siano stati attivati circuiti di raccolta differenziata, contenitore di tipologia differente rispetto a quanto previsto dal Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani etc.) gli operatori addetti alla raccolta non ritireranno il materiale e provvederanno a segnalare i motivi della mancata raccolta mediante

apposizione sui contenitori/sacchi di apposito comunicato per l'utenza. Le non conformità verranno, inoltre, prontamente segnalate ai competenti Uffici Comunali per i provvedimenti del caso.

Gli operatori addetti al servizio si comporteranno in modo analogo in caso di rinvenimento di rifiuti ingombranti o speciali.

✓ **RACCOLTA RIFIUTO URBANO RESIDUO**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenze settimanali e identiche per entrambe le tipologie d'utenza, nella giornata di mercoledì per la Zona A e giovedì per la zona B. Il servizio viene erogato tra le ore 6.00 e le ore 12.00.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze esclusivamente a mezzo di sacchi a perdere in polietilene trasparenti da 120 litri, reperiti a cura dell'utenza.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze dopo le ore 19 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato all'impianto di trattamento individuato dall'Amministrazione Comunale.

✓ **RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA COMPOSTABILE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza bisettimanale lungo tutto l'arco dell'anno, con raccolta nei giorni di:

- lunedì e venerdì (zona A);
- martedì e sabato (zona B).

Per le utenze non domestiche costituite da esercizi per la somministrazione di alimenti e bevande, commercio di alimenti e di piante ornamentali/fiori si prevede un ulteriore servizio settimanale, realizzato nella giornata di:

- mercoledì (zona A);
- giovedì (zona B).

Il servizio viene erogato tra le ore 6.00 e le ore 12.00.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di appositi secchielli da 25 lt di colore marrone (forniti dall'Amministrazione Comunale) o bidoni carrellati da 120/240 lt. Gli utenti, preliminarmente al conferimento del materiale nei contenitori, lo potranno confezionare in sacchi in Mater-Bi.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze dopo le ore 19 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Gli operatori del Gestore provvederanno allo svuotamento dei contenitori esposti, riposizionandoli successivamente con cura nello stesso punto in cui le utenze li avevano allocati.

Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di compostaggio autorizzato individuato dal Gestore.

✓ **RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale, nel giorno di lunedì per la zona A e martedì per la zona B. Il servizio viene erogato tra le ore 6.00 e le ore 12.00.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di scatole di cartone, pacchi legati con spago o di contenitori rigidi, per le utenze condominiali (con 10 o più abitazioni) mediante bidoni carrellati da 240 litri di colore bianco. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze dopo le ore 19 del giorno precedente ed, entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Ditta Colombo Biagio srl.

✓ **RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale, nel giorno di venerdì per la zona A e sabato per la zona B. Il servizio viene erogato tra le ore 6.00 e le ore 12.00.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze esclusivamente a mezzo di sacchi a perdere in polietilene di colore giallo traslucido da 120 litri reperiti a cura dell'utenza, per le utenze condominiali (con 10 o più abitazioni) mediante bidoni carrellati da 240 litri di colore giallo. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze dopo le ore 19 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo l'eventuale trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Ditta Colombo Biagio srl.

✓ **RACCOLTA PORTA A PORTA DEL VETRO E IMBALLAGGI METALLICI**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale, nel giorno di mercoledì per la zona A e giovedì per la zona B. Il servizio viene erogato tra le ore 6.00 e le ore 12.00.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze a mezzo di appositi contenitori rigidi a rendere, di colore grigio, da litri 35 per le singole utenze e da 120/240 litri per le utenze condominiali (con 10 o più abitazioni) forniti dall'Amministrazione Comunale. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Ditta Colombo Biagio srl.

✓ **RACCOLTA MEDIANTE CONTENITORI STRADALI E AVVIO A TRATTAMENTO DI PILE E FARMACI**

Il servizio copre i 10 contenitori stradali per pile e i 10 contenitori stradali per farmaci presenti sul territorio.

I contenitori vengono svuotati con frequenza di norma mensile e comunque atta ad evitarne la saturazione.

✓ **RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche. Il servizio viene reso con frequenza settimanale. Ogni utenza ha diritto a n.2 ritiri per anno solare, per un massimo di 3 pezzi per ogni ritiro. Il servizio, oltre ai rifiuti ingombranti, è esteso a sfalci e potature, fermo restando il limite di 3 sacchi da 120 litri o fascine per singolo ritiro. Per gli utenti residenti in frazione Vittadone, non è previsto un numero annuo massimo di ritiri. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze posizionando i rifiuti a bordo strada, essendo pertanto escluso il facchinaggio degli stessi da parte degli operatori della Ditta Colombo Biagio srl.

Il servizio viene reso a richiesta, dietro prenotazione da effettuarsi entro le ore 17:00 del giorno di lunedì al **Numero Verde 800739392**, per massimo n.15 utenze per turno di raccolta. Laddove le richieste fossero superiori a 15, quelle eccedenti verranno riprogrammate per il primo turno di raccolta disponibile.

Il materiale raccolto viene conferito presso il Centro Comunale di Raccolta.

4.2 Spazzamento strade

4.2.1 Spazzamento meccanizzato

Il servizio di spazzamento comprende le attività di seguito elencate:

- pulizia, con spazzatrice aspirata, delle vie e piazze pubbliche asfaltate del territorio comunale, comprese rotatorie, aree spartitraffico, cordoli, marciapiedi, piazze, piste ciclabili, parcheggi, compresa la pulizia manuale delle porzioni di strada dove la spazzatrice non riesce ad operare;
- raccolta eseguita con specifica attrezzatura e cautela delle siringhe usate rinvenute durante le normali operazioni di spazzamento;
- mantenimento pervietà bocche di lupo e caditoie;
- trasporto e recupero, presso impianto regolarmente autorizzato ai sensi delle normative vigenti, dei rifiuti raccolti.

La spazzatrice viene supportata da un operatore appiedato dotato di soffiatore, che interviene sulle aree non raggiungibili dagli organi lavoranti della macchina.

Il servizio viene effettuato in modo da lasciare i luoghi puliti e sgomberi da detriti, fanghiglia, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere.

Il personale addetto al servizio evita, per quanto possibile, di sollevare polvere o di arrecare comunque intralcio alla circolazione stradale. Si evitano altresì accumuli di rifiuti, provvedendo alla loro raccolta e trasporto al termine delle operazioni di spazzamento. Nel corso dell'esecuzione del servizio, si effettua inoltre la pulizia delle bocche di scarico delle acque e delle caditoie stradali, onde permettere il deflusso delle acque piovane ed a rimuovere quei materiali che ne impedissero lo scarico nelle tombinature stradali.

Il servizio viene erogato secondo il piano d'intervento redatto dall'Amministrazione Comunale che prevede:

- una frequenza quotidiana, compresa la giornata di domenica, su alcune vie del centro
- bisettimanale su altre vie, settimanale sulle vie periferiche

Inoltre, durante il servizio di pulizia delle strade e piazze il personale della Ditta Colombo Biagio provvede allo svuotamento dei cestini porta rifiuti presenti, all'asporto dei relativi rifiuti ed alla sostituzione dei sacchetti secondo una programmazione concordata con l'Amministrazione comunale

I rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale vengono conferiti a fine servizio presso un impianto di trattamento individuato dalla Ditta Colombo Biagio srl.

4.2.2 Spazzamento manuale

Il servizio viene effettuato sulle superfici che non sono raggiungibili dalla spazzatrice e viene erogato secondo il piano d'intervento redatto dall'Amministrazione Comunale che prevede una frequenza:

- quotidiana, compresa la giornata di domenica, su alcune vie del centro
- trisettimanale, bisettimanale o settimanale su altre vie, come previsto dal piano d'intervento redatto dall'Amministrazione Comunale.

Nel corso del servizio, gli operatori provvedono alla raccolta di qualsiasi rifiuto, compresi i vari detriti prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali, quali cartacce, foglie, escrementi degli animali, etc., giacenti nelle strade, piazze, parcheggi ed aree pubbliche, nonché nelle fioriere e aiuole eventualmente dislocate in dette aree. La pulizia viene effettuata prima sul marciapiede e poi sul piano stradale, con particolare cura per le cunette stradali onde evitare che, in caso di precipitazioni meteoriche, residui di immondizie e rifiuti vengano trasportati nelle caditoie e nelle fognature.

4.2.3 Pulizia delle aree dedicate a eventi quali fiere, feste e sagre

La Ditta Colombo Biagio srl provvede ad effettuare i servizi di spazzamento e di raccolta rifiuti in occasione dello svolgimento di eventi quali manifestazioni varie, fiere, mercatini, sagre e feste che vengono organizzati sul territorio comunale.

Tutte le attività di cui al presente paragrafo vengono accuratamente pianificate in accordo con l'Amministrazione Comunale, tenendo conto dell'esigenza di:

- mantenere costantemente le condizioni di decoro, igiene e sicurezza dei luoghi nel corso dello svolgimento degli eventi;
- contenere quanto più possibile gli impatti del servizio su organizzatori e partecipanti agli eventi;
- conseguire la massima differenziazione dei rifiuti raccolti, onde garantire il loro recupero sottoforma di materia e ridurre al minimo i quantitativi da avviarsi a trattamento indifferenziato;
- ripristinare nel minor tempo possibile lo stato dei luoghi alla conclusione dell'evento.

In funzione delle specifiche caratteristiche di ciascun evento e al fine di massimizzare la resa della raccolta differenziata, la Ditta Colombo Biagio srl provvede al preventivo posizionamento di un numero congruo di contenitori di adeguate caratteristiche e dimensioni, che potranno essere dedicati alla raccolta differenziata delle frazioni carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro ed in metallo, legno, organico, rifiuto urbano residuo.

Le frequenze di intervento vengono definite caso per caso (in accordo con l'Amministrazione Comunale) in modo da evitare che i contenitori arrivino a completo riempimento, divenendo così inutilizzabili e causando conseguentemente fenomeni di abbandono dei rifiuti sul territorio. In fase di erogazione del servizio, gli operatori verificano inoltre costantemente i ritmi di riempimento dei contenitori, apportando eventualmente le necessarie modifiche alle frequenze pianificate, laddove esse si rivelassero inadeguate.

I rifiuti raccolti vengono conferiti presso il Centro di Raccolta (laddove possibile sia da un punto di vista tecnico che normativo e/o contrattuale) o presso impianto di trattamento autorizzato.

Le attività di spazzamento vengono effettuate con modalità analoghe a quelle illustrate al paragrafo precedente, condividendo con l'Amministrazione Comunale i percorsi e gli orari di servizio.

4.2.4 Lavaggio delle strade

Ditta Colombo Biagio provvede ad effettuare interventi di pulizia stradale, limitati al sedime e ai marciapiedi delle strade incluse nel quadrilatero compreso fra via Vittorio Emanuele a est, Via Papa Giovanni XXIII a sud, asse Viale Cappuccini, via Marsala, via Rosselli fino a imbocco Vicolo Cavada a ovest, asse Via Trieste-Via Cavallotti-Largo Casali a Nord a mezzo lancia con acqua in pressione o altra attrezzatura atta a garantire la rimozione di detriti fini, deiezioni animali ecc. L'intervento di lavaggio stradale viene effettuato mensilmente fra maggio e settembre inclusi.

4.2.5 Gestione rifiuti abbandonati

Ditta Colobo Biagio, quotidianamente, durante l'orario di servizio e nelle giornate lavorative, provvede alla raccolta, trasporto, recupero e/o smaltimento dei rifiuti di ogni genere abbandonati e ritrovati deposti ai lati delle strade comunali e provinciali e su spazi pubblici.

Gli interventi vengono effettuati o su chiamata da parte del Servizio Comunale Ecologia Ambiente oppure per iniziativa dell'operatore del Gestore.

Ditta Colombo Biagio provvede inoltre su tutto il territorio comunale urbano ed extraurbano, anche su richiesta, alla raccolta e trasporto a smaltimento, con apposita attrezzatura, di carcasse e cadaveri di animali e qualunque altra tipologia di rifiuto comunque denominato. Per tale adempimento garantisce l'intervento entro le 2 ore successive alla segnalazione in giorni feriali e entro le 4 ore in giorni festivi.

I rifiuti provenienti dal servizio vengono conferiti in impianto autorizzato individuato dal Gestore.

4.3 Gestione dei centri di raccolta comunale

Il servizio è così articolato:

- apertura e chiusura dei Centri di Raccolta di Casalpusterlengo capoluogo (sito in via Albaron) e della frazione Zorlesco (sito in via Parri);
- effettuazione della pulizia delle superfici pavimentate presenti all'interno del perimetro dei Centri di Raccolta;
- pulizia delle aree (sia pavimentate che non pavimentate) esterne al cancello d'accesso o alla recinzione dei Centri di Raccolta;
- organizzazione dei flussi di materiale;
- controllo sulla natura, quantità, provenienza dei materiali conferiti dall'utenza;
- accettazione del materiale conferito dall'utenza, nei limiti di quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale per la raccolta dei rifiuti nonché dalla vigente normativa, subordinata al controllo di cui al punto precedente;
- controllo della regolarità amministrativa dei conferimenti effettuati dalle utenze non domestiche (iscrizione alla cat.2 bis Albo Nazionale Gestori Ambientali, impiego e corretta compilazione del Formulario di Identificazione Rifiuti);
- assistenza dell'utenza nella fase di conferimento;
- vigilanza affinché negli orari di effettuazione del servizio non venga asportato dal Centro di Raccolta, ad opera di soggetti non aventi titolo, nessun materiale stoccatovi
- compilazione dei formulari di identificazione per i rifiuti in uscita;
- tenuta registri di carico e scarico.

Per il Centro di Raccolta situato in:

- via Albaron il servizio viene effettuato a mezzo di n.2 addetti dal lunedì al sabato in orario 08.00-12.00 e 14.00-16.00 (che coincide con l'orario di apertura al pubblico)
- Via Parri frazione Zorlesco il servizio viene effettuato a mezzo di n.1 addetto il martedì, giovedì in orario 09.00-13.00 e sabato in orario 9.00 -13.00 e 14.00 – 16.00 (che coincide con l'orario di apertura al pubblico)

La Ditta Colombo Biagio srl provvede altresì a fornire a nolo i contenitori necessari allo stoccaggio dei rifiuti presso i Centri di Raccolta ed al loro trasporto agli impianti di trattamento autorizzati.

Il trasporto e lo svuotamento vengono effettuati a cura della Ditta Colombo Biagio srl mediante idonei mezzi ogni qualvolta i contenitori risultino pieni. Il servizio viene reso con il sistema del “vuoto per pieno”, in modo da non avere soluzione di continuità nella possibilità di conferimento ai Centri di Raccolta Comunale; il servizio viene inoltre reso in modo da evitare sempre e comunque un accumulo superiore alla capacità dei contenitori in dotazione al Centri di Raccolta Comunale.

Le pesate dei rifiuti in uscita vengono effettuate presso l'impianto di trattamento di destinazione. I rifiuti raccolti vengono conferiti ad impianti autorizzati individuati dal Gestore.

Sezione 5: La tassa rifiuti “TARI”

La tassa rifiuti “TARI” rappresenta il corrispettivo che ciascun cittadino è tenuto a versare al Comune per l'erogazione del servizio rifiuti. Sono tenuti al pagamento le utenze domestiche e le utenze non domestiche che realizzano il presupposto d'imposta.

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 predispone 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 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti 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 <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ¹
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 <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> 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 <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> 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 <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> 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

Tabella.1 – 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. ²
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.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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.

6.2 Obblighi di qualità – servizio operativo

- Ritiro rifiuti su chiamata

Ditta Colombo Biagio ha istituito un servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti; ogni utente ha diritto ad un massimo di n.2 ritiri per anno solare, per massimo n.3 pezzi per ritiro. Per i soli residenti in frazione Vittadone non si prevede un numero massimo di ritiri annui. Il servizio non prevede il facchinaggio dei rifiuti.

La richiesta di servizio deve essere inoltrata dall'utente per mezzo dello sportello online o del **numero verde 800739392**. Il servizio viene erogato entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta.

▪ **Interventi per disservizi**

Ditta Colombo Biagio interviene per ovviare agli eventuali disservizi verificatisi. La richiesta di intervento deve essere inoltrata dall'utente per mezzo dello sportello online o del **numero verde 800739392**. Il servizio viene erogato entro i 5 giorni successivi alla ricezione della richiesta

▪ **Interventi per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

Ditta Colombo Biagio interviene per riparare le attrezzature per la raccolta domiciliare fornite (ove previsto). La richiesta di intervento deve essere inoltrata dall'utente per mezzo dello sportello online o del **numero verde 800739392**. Il servizio viene erogato entro i 10 giorni successivi alla ricezione della richiesta. Nel caso fosse necessario un sopralluogo preventivo, il servizio viene erogato entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta.

▪ **Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**

Ditta Colombo Biagio ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità. La mappatura è pubblicata sul sito aziendale.

▪ **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Ditta Colombo Biagio in qualità di gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario della raccolta domiciliare in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è disponibile presso il sito del Comune nella sezione trasparenza www.ambientepuntuale.it/aptrasp/links.jsp

Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Ditta Colombo Biagio in qualità di gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario dell'attività di spazzamento e lavaggio strade in cui sono indicati i giorni e gli orari in cui si svolge il servizio di spazzamento meccanizzato, spazzamento manuale e pulizia dei mercati. Il calendario è disponibile presso il sito del Comune nella sezione trasparenza www.ambientepuntuale.it/aptrasp/links.jsp

▪ **Sicurezza del servizio rifiuti**

Ditta Colombo Biagio ha realizzato un numero verde a cui le utenze possono segnalare situazioni di emergenza relative al servizio. I disservizi non sono considerati emergenza.

Il numero verde è raggiungibile digitando **800093260** ed è sempre attivo. Per aprire il ticket per l'intervento, l'utente, oltre a descrivere la situazione di emergenza rilevata, dovrà fornire:

- nome, cognome, codice fiscale;
- recapito postale o e-mail;
- codice utente (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale);
- indirizzo e codice utenza (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale).

Il Gestore interverrà per gestire l'emergenza entro le 4 ore successive alla ricezione della segnalazione.

6.3 Obblighi di qualità – tariffa rifiuti

▪ Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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 e online, 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 www.comune.casalpusterlengo.lo.it/index.php/2-non-categorizzato/813-tari-2022

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.

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 e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web www.comune.casalpusterlengo.lo.it/index.php/2-non-categorizzato/813-tari-2022

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 152/06 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.

▪ Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti

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.

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** scaricabile al seguente indirizzo inserire il link: [www.comune.casalpusterlengo.lo.it/attachments/article/613/Raccolta_rifiuti - lavaggio strade - modulo di reclamo.pdf](http://www.comune.casalpusterlengo.lo.it/attachments/article/613/Raccolta_rifiuti_-_lavaggio_strade_-_modulo_di_reclamo.pdf)

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore 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 o fax 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.

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 utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore 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 con l'utente**

✓ **Sportello fisico**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello in Piazza del Popolo 22, Casalbusterlengo (LO).

Gli orari sono disponibili al seguente link

✓ **Sportello online**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello online raggiungibile al seguente indirizzo:.

https://cloud.urbi.it/urbi/progs/urp/solhome.sto?DB_NAME=casal&areaAttiva=3.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore 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.

✓ **Obbligo servizio telefonico**

I gestori del servizio hanno istituito un **numero vedere 800 739392** attivo da lunedì al sabato dalle 6.00 alle 22.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato)

▪ **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

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.

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. 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 detta modalità.

Il pagamento può essere effettuato presso gli **sportelli bancari, postali, in home banking** nonché presso le **rivendite di tabacchi** convenzionate coi servizi di Banca 5 e deve essere effettuato tramite il relativo **modello di pagamento F24** che il Comune invia assieme all'avviso di pagamento.

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 a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della **richiesta scritta di rettifica** evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore 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

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;

contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

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 Comune) 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;

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;

livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

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;

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.;

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);

tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

utenza è l'immobile o l'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.