

Approvata con delibera GC n. 89 del 30.12.2022



COMUNE DI PRALBOINO

Provincia di Brescia



CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

AMBITO TERRITORIALE
DEL COMUNE DI PRALBOINO

INDICE

PREMESSA	4
GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	8
CONTATTI DEI GESTORI	8
DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ.....	9
OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	9
NORMATIVA.....	9
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	11
1.1 EGUAGLIANZA.....	11
1.2 IMPARZIALITÀ	11
1.3 SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO	11
1.4 COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI.....	11
1.5 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI	11
1.6 CONTINUITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA.....	11
2. OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	12
2.1 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CASSAZIONE DEL SERVIZIO	12
<i>Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....</i>	<i>12</i>
<i>Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....</i>	<i>12</i>
<i>Risposta del gestore.....</i>	<i>12</i>
2.2 CONSEGNA ATTREZZATURE	13
2.3 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	13
Classificazione delle richieste scritte dell'utente.....	13
Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati.....	13
Risposta del comune.....	13
2.4 PUNTI DI CONTATTO.....	13
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online.....	13
Obblighi di servizi telefonico	14
2.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	14
Termine per il pagamento	14
Periodicità di riscossione	14

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	15
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	15
2.6 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....	15
Obblighi in materia di ritiro su chiamata.....	15
2.7 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI/SOSTITUZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE	16
Modalità per la segnalazione e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione.....	16
2.8 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E DI TRASPORTO	16
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto	16
2.9 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	16
Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade ..	16
2.10 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	16
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	16
3. MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	17
3.1 LE RACCOLTE DOMICILIARI	17
3.2 3.2 IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA RIFIUTI	17
3.3 LO SPAZZAMENTO STRADALE	17
Allegato 1 —OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	
Allegato 2 — LIVELL GENERALI DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	

PREMESSA

Il Comune di Pralboino 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 ARERA¹ (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
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati

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

Il gestore della raccolta e trasporto è la Solidarietà Provaglinese Cooperativa Sociale Onlus.

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade è la Solidarietà Provaglinese Cooperativa Sociale Onlus.

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **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;

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

- **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;
- **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;
- **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;
- **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. 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);
- **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;
- **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 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.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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 l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Pralboino nello Schema I.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

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 Pralboino 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, lo sportello online ed il servizio telefonico
 5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;

- b) la Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale Onlus, in qualità di gestori 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/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 5. alla sicurezza del servizio

CONTATTI DEI GESTORI

Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale ONLUS

Via Sebina, 97 - Provaglio d'Iseo (BS)

Tel: 030.98.39.044

Email: info@solidarieta-provagliese.it

Sportello aperto al pubblico:

Dal lunedì al venerdì:

dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00

Sabato: dalle 9.00 alle 12.00

Comune di Pralboino

Via Veronica Gambara, 16

25020 Pralboino (BS)

indirizzo [mail: tributi@comune.pralboino.bs.it](mailto:tributi@comune.pralboino.bs.it)

pec: protocollo@pec.comune.pralboino.bs.it

n.telefono: 030954129

sito web: www.comune.pralboino.bs.it

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune e dei Gestori;

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 urbani indica i principi fondamentali e gli standard di qualità e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire 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 e del Comune di Pralboino.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2. IMPARZIALITÀ

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune di Pralboino è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali: premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Pralboino si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

1. continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
2. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.7. 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 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.

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

2.1. 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 Comune di Pralboino in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, di seguito denominato Comune di Pralboino, 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 link: [https:// www.comune.pralboino.bs.it](https://www.comune.pralboino.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 Comune di Pralboino 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: <https://www.comune.pralboino.bs.it> , in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, 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.

2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso il centro di raccolta negli orari di apertura indicati sui siti.

2.3. 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

L'utente può inviare al Comune di Pralboino il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo disponibile presso il comune, 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.

Risposta del gestore

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

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

2.4. PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune mette a disposizione uno sportello fisico al seguente indirizzo:

Municipio del Comune di Pralboino

Via Veronica Gambara, 16

25020 Pralboino (BS)

indirizzo [mail: tributi@comune.pralboino.bs.it](mailto:tributi@comune.pralboino.bs.it)

pec: protocollo@pec.comune.pralboino.bs.it

n.telefono: 030954129

sito web: www.comune.pralboino.bs.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO TRIBUTI

GIORNO	ORARIO APERTURA
LUNEDI	9.30 – 13.00
MARTEDI	9.30 – 13.00
MERCOLEDI	12.00 – 13.00
GIOVEDI	9.30 – 13.00
VENERDI	8.30 – 13.00
SABATO	9.00 – 12.00

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale ONLUS

Via Sebina, 97 - Provaglio d'Iseo (BS)

Tel: 030.98.39.044

Email: info@solidarieta-provagliese.it

Sportello aperto al pubblico:

Dal lunedì al venerdì:

dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00

Sabato: dalle 9.00 alle 12.00

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Pralboino, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero verde **800031665** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe; Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale Onlus, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il seguente numero verde: **800.586791** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

2.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

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.

Periodicità di riscossione

Il Comune di Pralboino, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR. 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 semestrale², fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

² Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, 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 rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune di Pralboino 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.

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 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.

2.6. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Solidarietà Provagliese Cooperativa Sociale Onlus garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ai sensi dell'articolo 29 punto 4 del TQRIF, In deroga a quanto disposto dai commi 29.1 e 29.2, preso atto che è presente sul territorio comunale un centro di raccolta operativo, ETC attiva il servizio di raccolta porta a porta ingombranti su richiesta con le seguenti modalità:

- Servizi minimi garantiti: n. 1 per utenza al mese;
- Numero di pezzi ad utente conferibili per ciascun ritiro: 5

Il servizio potrà essere richiesto previa prenotazione ai numeri verdi del soggetto gestore o del Comune

2.7. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI/SOSTITUZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

2.8. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Sul sito www.solidarieta-provagliese.it, sono reperibili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitato giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo IL Comune nell'apposito elenco.

2.9. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

I programmi di spazzamento stradale e lavaggio strade sono reperibili al seguente indirizzo: www.solidarieta-provagliese.it.

2.10. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, ovvero nei casi di:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

l'utente dovrà contattare il Comune.

Il gestore della raccolta ha attivato un n. verde a disposizione del Comune raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata al Comune da parte del gestore del pronto intervento

3. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

3.1 LE RACCOLTE DOMICILIARI.

Si riporta la frequenza di servizio stabilita dal contratto vigente.

RACCOLTA	FREQUENZA
RUR (Secco Indifferenziato)	Bisettimanale
Umido (Forsu)	Bisettimanale
Vetro e Lattine	Settimanale
Carta e Cartone	Settimanale
Imballaggi in Plastica	Settimanale
Vegetale	Settimanale dal 01/03 al 30/11

I servizi sono svolti in fascia oraria diurna, gli orari di esposizione dei rifiuti al pubblico servizio sono riportati sul calendario annuale.

I calendari annuali, con tutte le informazioni inerenti i servizi, sono distribuiti a tutti i cittadini.

Le informazioni in merito ai servizi di raccolta sono inoltre disponibili sul sito www.solidarieta-provagliese.it

3.2 Il Centro Comunale di Raccolta Rifiuti

Si tratta di un'area attrezzata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero accedendo al sito www.solidarieta-provagliese.it. Gli orari di apertura sono pubblicati sul medesimo sito.

3.4 LO SPAZZAMENTO STRADALE

Sul www.solidarieta-provagliese.it è possibile scaricare il programma annuale del servizio di spazzamento strade.

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
Obblighi di servizio telefonico	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta 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 inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa 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 effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi 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 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 con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.