

# **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI**



**COMUNE DI PONTE NOSSA**



Approvato con deliberazione della Giunta comunale n. 143 del 23.12.2022

## Sommario

<b>1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	3
<b>2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</b> .....	3
<b>3. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	4
<b>3.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI</b> .....	4
<b>3.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE</b> .....	4
<b>3.3 SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE</b> .....	4
<b>3.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO</b> .....	9
<b>3.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE</b> .....	9
<b>3.6 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO IL COMUNE E G.ECO NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b> .....	9
<b>3.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE</b> .....	11
<b>3.8 TRASPARENZA</b> .....	12
<b>3.9 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	12
<b>3.10 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO</b> .....	14
<b>4. LA TARIFFA</b> .....	14
<b>4.1 RISCOSSIONE DELLA TARI</b> .....	16
<b>4.2 RETTIFICA AVVISO DI PAGAMENTO TARI ANNUALE</b> .....	16
<b>4.3 MOROSITÀ</b> .....	16
<b>5. TRASPARENZA</b> .....	17
<b>6. TUTELA</b> .....	17
<b>7. CONTROLLI ESTERNI</b> .....	18

## 1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Carta della qualità del Servizio è il documento con cui il Comune di Ponte Nossa, in qualità di gestore della TARI e G.ECO, in qualità di gestore dei rifiuti urbani, sanciscono il proprio impegno ad assicurare ai cittadini/utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

È anche uno strumento di comunicazione, di informazione e di partecipazione degli utenti.

La Carta dei Servizi:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il Gestore, l'Amministrazione e gli Utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi ultimi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli Utenti stessi.

## 2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

La Carta della Qualità del Servizio è redatta in relazione ai seguenti riferimenti normativi:

- **D.P.C.M del 27/01/1994**, recante i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- **D.L. n°163 del 12/05/1995** “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995**, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- **D.L. n. 286, art. 11 del 30/07/1999**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare 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;
- **Legge n. 244, art. 2, comma 461 del 24/12/2007**, Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008);
- **Art. 8 D.L. del 24/01/2012 n.1**, convertito con modificazioni dalla Legge n.27 del 24/03/2012, recante disposizioni relative al contenuto delle Carte di Servizio;
- **Accordo 26/09/2013 della Conferenza unificata Stato-Regioni e Stato-Città ed Autonomie Locali** sulle Linee Guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei Contratti di Servizio e nelle Carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle associazioni dei Consumatori (GU Serie Generale n. 254 del 29/10/2013 - suppl. ordinario n. 72)
- **Legge n° 205 del 27/12/2017**, “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; 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 nr°15/2022/R/rif del 18/01/2022** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### 3. CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### 3.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Il Comune di Ponte Nossola è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti.

Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile Area Finanziaria, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento delle attività di riscossione.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

Per la raccolta degli indumenti usati il Comune sta approntando tutti gli adempimenti necessari per l'affidamento dell'incarico a operatore esterno.

Il Comune si avvale inoltre del personale assegnato all'ufficio Ecologia che si occupa della gestione e del coordinamento del servizio di igiene urbana su tutto il territorio comunale e del monitoraggio di uno svolgimento regolare delle azioni programmate dal Gestore G.ECO.

#### 3.2 PRESENTAZIONE DEL GESTORE (G.ECO)

G.ECO SRL, costituita in data 31 agosto 2011 dalle società SABB SPA di TREVIGLIO, SE.T.CO. SRL di Clusone e LINEA SERVIZI SRL di Carvico, si è trasformata in Società mista a capitale pubblico-privato, a seguito del completamento della procedura di gara per l'individuazione del Socio privato, di cui è risultata aggiudicataria la Società APRICA S.P.A. - Gruppo A2A.

In data 14 maggio 2013, con Assemblea straordinaria, ha provveduto: all'aumento di capitale a favore del Socio privato APRICA S.P.A., ad adottare il nuovo Statuto sociale e a nominare le nuove cariche sociali.

L'attività G.ECO riguarda la gestione di servizi pubblici locali, da rendere prevalentemente a favore dei soggetti pubblici che hanno proceduto alla costituzione della società stessa.

La società gestisce in particolare le seguenti attività:

- **raccolta** (anche mediante differenziazione)
- **recupero**
- **gestione dei centri di raccolta**
- **smaltimento di tutti i generi di rifiuti** anche con la gestione di impianti a tecnologia complessa
- **attività inerenti l'igiene urbana e la salvaguardia ecologica dell'ambiente.**

La società può svolgere attività complementari alle attività sopra indicate, nel rispetto delle normative di settore ed in generale delle norme in materia di produzione ed erogazione dei servizi pubblici locali.

#### 3.3 SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE

##### **Raccolta porta a porta**

Il sistema porta a porta è la modalità utilizzata nel territorio comunale per la raccolta delle frazioni differenziate e la frazione indifferenziata residua "secco".

I rifiuti di norma devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale. Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro.

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'Amministrazione Comunale con il Gestore, allegato al presente documento e pubblicato sul sito del Gestore e del Comune nella sezione dedicata "trasparenza rifiuti".

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada entro le ore 5:00 del giorno di raccolta o meglio dopo le ore 19:00 della sera precedente.

Frazione	Frequenza
Secco indifferenziato	Settimanale
Forsu	Settimanale e Bisettimanale nel periodo estivo
Carta/cartone	Quindicinale
Plastica	Quindicinale
Vetro	Quindicinale
Scatoletti, lattine e oggettistica in ferro di piccole dimensioni	3 volte all'anno

## Frazione indifferenziata

I rifiuti della frazione secca indifferenziata sono conferiti, in relazione alla zona di riferimento, in sacchi grigi in polietilene semitrasparenti.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- sacchetti di aspirapolvere e materiale di risulta da pulizie domestiche
- cotton fioc con bastoncini in plastica, cotone idrofilo, salviettine igieniche e salviettine struccanti monouso
- capelli in grande quantità (es. parrucchiere)
- capsule caffè in plastica o alluminio non svuotate
- Assorbenti igienici e Pannolini e Pannoloni.
- Sacche per alimentazione enterale o parenterale.
- Cateteri e Traverse assorbenti.
- carta carbone, carta plastificata, carta vetrata
- spazzolini da denti e rasoi da barba monouso in plastica
- sigarette, mozziconi e accendini
- spugne, stracci sporchi e panni antipolvere monouso
- abiti tessuti e calzature in cattivo stato o danneggiati
- guanti da lavoro in gomma o lattice
- scontrini fiscali e fax in carta termica
- pellicole fotografiche, fotografie e radiografie
- calze in nylon e lycra tipo collant donna
- scotch e nastri adesivi
- tendine parasole per auto
- zerbini in cocco o gomma
- kit make up, pennelli, cosmetici, limette per unghie in carta vetrata
- cd, dvd, videocassette, musicassette
- lettiere sintetiche per piccoli animali domestici
- siringhe con ago protetto, cerotti e garze usati

- gomma e guarnizioni
- posate monouso in plastica e cannucce da bibita
- oggetti in lattice e in silicone
- penne, pennarelli ed evidenziatori
- piccoli oggetti sporchi o contaminati da sostanze tossico-nocive come vernici, solventi o colle (pennelli, ecc)
- candele e cere

## Organico

Vanno posti in SACCHETTI TRASPARENTI BIODEGRADABILI (in MATER-BI) e collocati negli appositi contenitori di varie dimensioni di colore verde/marrone. È importante NON UTILIZZARE ALTRO TIPO DI SACCHETTI per la raccolta del materiale organico. Si rende noto che è possibile collocare il materiale organico anche senza sacchetto nei contenitori la cui pulizia è a carico degli utenti.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- avanzi di cibo freddi e scarti da cucina: bucce, torsoli, noccioli, gusci uova e frutta secca, ossi
- cibi avariati o scaduti senza imballaggio
- bustine di tè e tisane, fondi di caffè anche in cialda in carta (no capsule)
- gusci di cozze e vongole in piccole quantità
- terriccio, fiori recisi e piccole piante
- lettieri compostabili per animali domestici (no lettieri sintetiche)
- cotton fioc con bastoncini in carta, fazzoletti e tovaglioli bianchi unti o sporchi
- cartone della pizza solo la parte unta e sporca
- fiammiferi e piccoli oggetti in legno grezzo
- tappi e oggetti in sughero
- ceneri spente da camino o stufa
- segatura e paglia non contaminate da sostanze chimiche tossiche pericolose

NON rientrano in questa categoria:

- lettieri sintetiche o minerali per animali domestici
- carta, fazzoletti, tovaglioli, segatura e paglia sporche di sostanze chimiche tossiche pericolose (vernici, solventi, olii minerali, ecc)
- cotone idrofilo, cotton fioc con bastoncini in plastica e garze usate per medicazioni e maquillage (cosmesi)
- sigarette e mozziconi

## Plastica

Va posta nei SACCHI semitrasparenti, preferibilmente GIALLI, in cui è possibile raccogliere bottiglie (d'acqua minerale, di bibite e bevande in genere), flaconi di detersivi (per il bucato, la casa, l'igiene personale), vaschette in plastica e in polistirolo per alimenti, sacchetti in plastica per la spesa, pellicole di plastica per imballaggi. Restano esclusi tutti i prodotti in plastica che non sono imballaggi (ad es. piatti e bicchieri di plastica, giocattoli, cassette etc.). In caso di conferimento non conforme i sacchi NON VERRANNO RITIRATI.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie per alimenti: acqua, bibite, succhi, condimenti, ecc
- flaconi per detersivi per casa e igiene personale: detersivi, ammoniaca, candeggina, bagnoschiuma, shampoo, gel, creme, ecc
- barattoli e tubetti per salse, yogurt, budini, condimenti, dentifrici, creme, cosmetici, ecc
- blister vuoti: medicinali, lenti a contatto, ecc

- vaschette, buste, reti e sacchetti in plastica o in polistirolo per caffè, salumi, formaggi, frutta, verdura, uova, carne, pesce, surgelati, pasta, biscotti, merendine, snack, caramelle, frullati, alimenti per animali, cosmetici, ecc
- pellicole e buste uso casa tipo Domopak/Cuki
- piatti, ciotole e bicchieri monouso in plastica (purché puliti)
- grucce per abiti e imballaggi “a guscio” per oggetti fragili e apparecchiature elettroniche

NON rientrano in questa categoria:

- posate monouso in plastica
- contenitori ermetici per la conservazione dei cibi tipo Gio’style/Tupperware
- capsule caffè in plastica tipo Lavazza
- custodie per cd e dvd, per videocassette e musicassette, per smartphone e tablet – Giocattoli in genere
- cassette per frutta e verdura tipo ortomercato
- guarnizioni e gomme
- vasi per piante, bacinelle, secchi, stoviglie, ecc
- guanti da lavoro in gomma o lattice
- stendibiancheria in plastica
- oggetti in plastica di grandi dimensioni

## Carta e cartone

Vanno posti in borse di carta, contenitori di cartone, in pacchi saldamente legati, oppure in contenitori rigidi opportunamente identificati, preferibilmente bianchi, e movimentabili manualmente o meccanicamente, che gli addetti al ritiro provvederanno a vuotare e riposizionare nel luogo del prelievo.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- giornali, riviste e libri
- quaderni e fogli scritti
- scatole e scatoloni
- volantini pubblicitari
- carta regalo e da pacco
- cartone della pizza solo la parte pulita
- involucro in carta per cibo (es. cono gelato, coppette, ecc)
- contenitori in Tetra Pak senza tappi
- sacchetti e buste per pane, frutta, verdura, corrispondenza, ecc
- calendari, agende e rubriche senza parti metalliche
- carta supporto sul retro di adesivi (figurine, adesivi, assorbenti, ecc)

NON rientrano in questa categoria:

- carta unta e sporca di cibo o di colla
- carta sporca di detersivi e sostanze chimiche pericolose
- carta plastificata
- carta da forno
- scontrini fiscali e fogli fax (carta termica)

## Vetro

Vanno posti in appositi contenitori di piccole dimensioni (cassette di plastica, legno), oppure in contenitori rigidi opportunamente identificati, preferibilmente blu, e movimentabili manualmente o meccanicamente, che gli addetti al ritiro provvederanno a vuotare e riposizionare nel luogo del prelievo.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie, vasetti e barattoli in vetro per bevande, salse, condimenti, conserve, omogeneizzati, cosmetici, ecc
- stoviglie da cucina e da tavola in vetro: piatti, bicchieri, insalatiere, teglie, vassoi. No Pyrex, no cristallo, no ceramica.
- vasetti, barattoli e tubetti in acciaio e in alluminio per salse, condimenti, conserve, tonno, pelati, carne, cosmetici, ecc

NON rientrano in questa categoria:

- oggetti in Pyrex
- oggetti in porcellana, ceramica e terracotta
- oggetti in cristallo
- tutti i tipi di lampadine a led, neon, a incandescenza
- specchi
- stendibiancheria in acciaio e in alluminio
- capsule caffè in alluminio tipo Nespresso
- oggetti di grandi dimensioni

## Rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario allegato.
- **Ritiro a domicilio:** previa prenotazione al numero verde **800.098.450** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 o compilando il modulo scaricabile dal sito internet della società **www.gecoservizi.eu**.  
Tale servizio prevede un ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza. I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità.

## Altre raccolte

Si effettua la raccolta degli olii esausti 2 volte all'anno presso il piazzale del mercato

Per tutte le categorie di rifiuti per i quali è attiva la raccolta porta a porta, inoltre è consentito il conferimento autonomo al Centro di raccolta situata in Comune di Gorno, Via Prealpina Inferiore, così come per i materiali ferrosi-rifiuti elettronici-ingombranti e verde

## Raccolta stradale

**Le pile** (batterie) devono essere smaltite nei contenitori dislocati sul territorio comunale.

**I farmaci** devono essere smaltiti presso i contenitori stradali ubicati esternamente alle farmacie del territorio.

Sul territorio Comunale sono anche presenti campane per il conferimento del vetro e cassonetti per il conferimento di carta, plastica e secco.



## Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- Spazzamento stradale meccanizzato

Le vie e piazze cittadine sono spazzate dagli automezzi G.ECO SRL a chiamata, in relazione alle necessità del territorio. Si ricorda che in occasione della pulizia stradale le vie e le piazze devono essere lasciate libere dalle auto in sosta.

## Gestione Centro di Raccolta

G.ECO gestisce il Centro di Raccolta sul territorio comunale di Gorno. L'accesso al Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune di Ponte Nossola per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal territorio. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

### 3.4 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di Ponte Nossola ed il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti, si posiziona nello **Schema I** – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio (Contrattuali e Tecnici) sono i seguenti:

	TIPOLOGIA OBBLIGO
Art. 5	Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6 e 7	Modalità di attivazione del servizio
Art. 10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art. 13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art. 20 e 22	Obblighi di servizio telefonico
Titolo V (ad eccezione art. 28.3)	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art.29 e 30	Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio
Art. 32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art. 35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art. 35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art. 48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

### 3.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

G.ECO pone particolare attenzione alla qualità del proprio servizio, alla tutela dell'ambiente e ai bisogni dei cittadini; a tal fine il servizio erogato è stato certificato secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001<sup>1</sup>)

### 3.6 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO IL COMUNE E G.ECO NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

#### RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTÀ

I Gestori si impegnano ad operare nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla normativa vigente.

<sup>1</sup> L'elenco delle certificazioni ottenute è disponibile al sito della società [www.gecoservizi.eu/societa trasparente/Informazioni-Ambientali/](http://www.gecoservizi.eu/societa_trasparente/Informazioni-Ambientali/)

## **UGUAGLIANZA**

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata.

## **IMPARZIALITÀ**

Il Comune di Ponte Nossa eroga i servizi pubblici ai propri Utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

## **CONTINUITÀ**

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

## **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha il diritto di richiedere ed ottenere dal Comune tutte le informazioni che lo riguardano.

Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della Legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

## **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il Comune pone la massima attenzione alla semplificazione del linguaggio nei rapporti con l'utente, utilizzando una terminologia chiara, comprensibile ed efficace.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I Gestori perseguono l'obiettivo del progressivo miglioramento di efficienza ed efficacia del servizio, adottando in modo continuativo soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

## **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato.

## **SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE**

I Gestori pongono la massima attenzione, in ogni attività, alla tutela della sicurezza dei lavoratori e dei cittadini.

Si impegnano altresì a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

## PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti.

### 3.7 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici comunali e i referenti a cui rivolgersi fare riferimento alla tabella seguente:

<b>Servizio gestione TARI</b>	
<b>UFFICIO TRIBUTI</b> Referente: Guerinoni Monica Telefono: 035/701054 interno 3 Mail: <a href="mailto:tributi@comune.pontenossa.bg.it">tributi@comune.pontenossa.bg.it</a>	Provvede al calcolo della TARI secondo le delibere comunali e all'emissione delle bollette/fatture. Aggiorna il database delle utenze. Riceve tutte le richieste di attivazione e di chiusura del servizio, le variazioni, i reclami, le richieste di ricalcolo e di rimborso. Rilascia tutte le informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio e sui Regolamenti Comunali in materia
<b>UFFICIO ECOLOGIA o AMBIENTE</b> Referente: Pellegrini Alessandra Telefono: 035/701054 interno 4 Mail: <a href="mailto:ediliziaprivata@comune.pontenossa.bg.it">ediliziaprivata@comune.pontenossa.bg.it</a>	Sorveglia il servizio di raccolta, lo spazzamento delle strade e la gestione del Centro di Raccolta  Riceve le segnalazioni dei disservizi
<b>RESPONSABILE TRATTAMENTO DATI SENSIBILI (DPO)</b> Referente: Bariselli Davide Mario Telefono: 030 220185 Mail: <a href="mailto:privacy@barisellistudio.it">privacy@barisellistudio.it</a>	Si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni legislative vigenti
<b>SITO INTERNET DEL COMUNE</b> <a href="http://comune.pontenossa.bg.it">comune.pontenossa.bg.it</a>	
<b>LINK DAL SITO INTERNET DEL COMUNE</b> Trasparenza Rifiuti Carta della qualità del Servizio	Vengono elencati gli impegni che il Comune di Ponte Noss, in qualità di gestore della TARI, e G.Eco, in qualità di gestore dei rifiuti urbani, assumono nei confronti dei cittadini, al fine di assicurare un certo livello di qualità delle prestazioni erogate e del miglioramento continuo del servizio

Per l'elenco della modulistica TARI consultare il sito Internet del Comune nello spazio denominato "Trasparenza rifiuti urbani -TARI" (presente anche nella sezione "Servizi on line"). In questa sezione sono consultabili le tariffe adottate, i regolamenti, le informazioni utili ad una buona fruizione del servizio relativo alla TARI, nonché la modulistica per la presentazione di dichiarazioni, richieste di rimborso, di reclami e di agevolazioni.

Per i servizi erogati dalla società G.ECO SRL vedere la tabella seguente:

<b>Servizio Gestione Rifiuti urbani</b>	
<b>SOCIETA' G.ECO</b> Sede legale: Via Roggia Vignola, 9 – Treviglio (BG) Sportello fisico: Via Roggia Vignola,9 – Treviglio (BG) Sito web: <a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a> Responsabile trattamento dati sensibili:	Gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani

dott.ssa Beatrice Nava Mail: <a href="mailto:bnava@imteam.it">bnava@imteam.it</a>	
<b>NUMERO VERDE: 800.098.450</b> Orari e giorni: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 Mail: <a href="mailto:info@gecoservizi.eu">info@gecoservizi.eu</a> <b>NUMERO VERDE - SEGNALAZIONI DI PERICOLO:</b> <b>800.595.004</b>	Rilascia tutte le informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio.

### 3.8 TRASPARENZA

Per facilitare i rapporti tra cittadino, Amministrazione Comunale e G.ECO SRL, sono attivi i seguenti strumenti:

#### **NUMERO VERDE GRATUITO G.ECO: 800.595.004**

raggiungibile da linea fissa e mobile, operativo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 dal quale è possibile:

- Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- Fare reclami e segnalazioni di disservizi;
- Richiedere l'erogazione di servizi speciali o il servizio di ritiro degli ingombranti a domicilio.

**SITO INTERNET DEL COMUNE DI PONTE NOSSA:** <http://www.comune.pontenossa.bg.it/>

**SITO INTERNET DI G.ECO:** <http://www.gecoservizi.eu/home/>

### 3.9 GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il tempo massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento.

Gli standard indicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie, dovute, ad esempio, a fenomeni naturali eccezionali, oppure ad eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

Le tabelle seguenti individuano i servizi-tipo erogati dal Comune e dal Gestore G.ECO con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dai Gestori rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

<b>Riferimenti specifici sugli standard di qualità del Comune di Ponte Noss</b>	
<b>Servizio</b>	<b>Standard di qualità</b>
Emissione avvisi di pagamento nel rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento	Invio dell'avviso almeno 15 giorni prima della scadenza della prima rata
Attività assistenza e servizio al pubblico	Entro 30 minuti. Entro 45 minuti nei periodi di punta
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla presentazione
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	Entro 60 giorni dalla presentazione
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	In tempo reale nel caso di richiesta effettuata telefonicamente o direttamente allo Sportello.

	Entro 15 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio, se presentata per posta o posta elettronica o per richiesta che necessita di approfondimento istruttorio
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Entro 30 giorni lavorativi, decorrenti dalla data di effettiva ricezione da parte dell'ufficio
Ricezione al protocollo di denunce, dichiarazioni, richieste, comunicazioni, ricorsi	30 giorni di attesa
Rimborso somma non dovuta	Entro 180 giorni dalla richiesta (da presentare entro 5 anni dal giorno del pagamento o da quello in cui è stato accertato il diritto alla restituzione).
Discarico somma iscritta a ruolo non dovuta.	Entro 180 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente, comma 1 lettera a. (Per Legge, entro 90 gg dalla richiesta)	Entro 90 giorni dalla richiesta
Interpello (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente: comma 1 lettere b) e c) e comma 2. (Per Legge, entro 120 gg dalla richiesta)	Entro 120 giorni dalla richiesta
Risposta a reclamo presentato in forma scritta	Entro 90 giorni dalla presentazione

<b>Obblighi di qualità tecnica del gestore G.ECO SRL</b>	
<b>Servizio</b>	
Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta, trasporto e spazzamento strade	E' possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società.
Obbligo di servizio telefonico	La società possiede un numero verde <b>800.098.450</b> totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di: <ul style="list-style-type: none"> <li>• richiedere informazioni</li> <li>• segnalare disservizi</li> <li>• prenotare il servizio di ritiro su chiamata</li> </ul>
Programma delle attività delle attività di raccolta e trasporto	Le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 5.00 e terminano alle ore 14.00. La raccolta rifiuti delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
Programma di attività di spazzamento strade	Le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 05.00 e terminano alle ore 13.00. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
Sicurezza del servizio	La società possiede un numero verde gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. La società interverrà con i propri operatori solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.).

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso, viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;

- incontri pubblici.

I Gestori, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppano progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

I Gestori si impegnano a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

### 3.10 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La Carta dei servizi ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo attuati negli uffici interessati.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla soddisfazione del cliente.

Ogni modifica sarà comunicata agli utenti tramite gli strumenti informativi indicati al paragrafo 5 – TRASPARENZA del presente documento.

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune nonché presso gli uffici Comunali.

## 4. LA TARIFFA

La quota pagata da ciascuna utenza (utenza domestica e non domestica) per il servizio di gestione rifiuti e igiene urbana si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI2) ed è corrisposta al Comune di appartenenza.

Il sistema tariffario è di competenza di ogni singolo Comune.

Tutti i cittadini sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La determinazione dell'entrata tariffaria è disciplinata dalle disposizioni previste dalla delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) n. 443/2019 del 31/10/2019 e n. 363/2021 del 3/08/2021 e calcolata utilizzando il Metodo Tariffario Rifiuti (MTR).

Il Comune, provvede all'annuale deliberazione del Piano Economico Finanziario (PEF).

Il PEF rappresenta il documento base su cui viene calcolata la Tassa Rifiuti (TARI) la quale deve coprire integralmente i costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, è diviso in costi variabili e costi fissi.

Nei costi variabili vengono inseriti tutti i costi inerenti:

- la raccolta, il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti
- la gestione del Centro di Raccolta

Nei costi fissi vengono inseriti:

- i costi dello spazzamento stradale;

- il costo del personale degli uffici comunali;
- i costi di stampa e spedizione delle bollette/fatture;
- gli ammortamenti dei mezzi utilizzati per la raccolta.

Il Regolamento TARI del Comune determina i criteri di applicazione della tariffa, la definizione della base imponibile, le variazioni, le cancellazioni, le riduzioni e gli annullamenti e le istanze per i rimborsi.

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e utenza non domestica.

Per le UTENZE DOMESTICHE

- la quota fissa è calcolata sulla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono la pertinenza;
- la quota variabile è determinata in relazione al numero degli occupanti.

Per le UTENZE NON DOMESTICHE

- la tariffa è rapportata alla superficie dell'utenza
- e alla tipologia di attività svolta.

### Categorie delle utenze non domestiche

<b>Categorie &lt; 5000 abitanti</b>	
<b>1</b>	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto
<b>2</b>	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi
<b>3</b>	Stabilimenti balneari
<b>4</b>	Esposizioni, autosaloni
<b>5</b>	Alberghi con ristorante
<b>6</b>	Alberghi senza ristorante
<b>7</b>	Case di cura e riposo
<b>8</b>	Uffici, agenzie, studi professionali
<b>9</b>	Banche ed istituti di credito
<b>10</b>	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta e altri beni durevoli
<b>11</b>	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze
<b>12</b>	Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista
<b>13</b>	Carrozzeria, autofficina, elettrauto
<b>14</b>	Attività industriali con capannoni di produzione
<b>15</b>	Attività artigianali di produzione beni specifici
<b>16</b>	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub
<b>17</b>	Bar, caffè, pasticceria
<b>18</b>	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari
<b>19</b>	Plurilicenze alimentari e/o miste
<b>20</b>	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio
<b>21</b>	Discoteche, night club
<b>22</b>	-
<b>23</b>	-

<b>24</b>	-
<b>25</b>	-
<b>26</b>	-
<b>27</b>	-
<b>28</b>	-
<b>29</b>	-
<b>30</b>	-
<b>31</b>	Ulteriore categoria prevista dal regolamento comunale

#### 4.1 RISCOSSIONE DELLA TARI

Il Comune riscuote la TARI inviando ai contribuenti gli avvisi di pagamento che specificano, per ogni utenza, le somme dovute per tributo, maggiorazione (IVA) e tributo provinciale.

Gli avvisi vengono spediti tramite posta ordinaria oppure all'indirizzo e-mail dell'utente se questo lo ha inserito nel modulo di attivazione.

E' possibile pagare mediante modello F24 presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate.

#### 4.2 RETTIFICA AVVISO DI PAGAMENTO TARI ANNUALE

Se, nell'avviso di pagamento, fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente, è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito internet del Comune.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con compensazione sull'annualità successiva o avvierà procedura di rimborso/sgravio al contribuente.

Per dettagli fare riferimento alla tabella seguente:

<b>Riferimenti specifici riguardo la Trasparenza</b>		
<b>Gestore</b>	<b>Telefono</b>	<b>E-mail</b>
Tariffe e rapporti con gli utenti	035701054 INT.3	tributi@comune.pontenossa.bg.it
Spazzamento, pulizia e lavaggio strade	035701054 int.4	info@comune.pontenossa.bg.it
Raccolta e trasporto rifiuti	035701054 int.4	info@comune.pontenossa.bg.it

#### 4.3 MOROSITÀ

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi al tasso legale e delle spese di notifica.

Il contribuente che è destinatario dell'accertamento, può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite richiesta di riesame del provvedimento personalmente allo sportello, con posta ordinaria o via pec.



Il Comune risponderà per iscritto ai reclami presentati dagli Utenti secondo le modalità previste dalla presente Carta dei Servizi entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del Comune).

## 5. TRASPARENZA

Il Comune garantisce al contribuente la costante informazione sulle procedure, sulle iniziative che possono interessarlo e sulle modalità di gestione della tariffazione attraverso:

- L'Ufficio TARI del Comune;
- Il Documento di riscossione annuale (bolletta);
- La Carta dei servizi;
- La Sezione "trasparenza rifiuti" del sito istituzionale del Comune.

Attraverso i canali sopra indicati, il Comune divulga informazioni:

- Sulle tariffe TARI annuali e sui Regolamenti vigenti;
- Sulle procedure di pagamento della TARI annuale e sulle agevolazioni esistenti, sia per le utenze domestiche che per quelle non domestiche;
- Sulle conseguenze del ritardato/mancato pagamento e sull'eventuale situazione debitoria pregressa con indicazione delle modalità di regolarizzazione;
- Sulle procedure da seguire per la presentazione di eventuali reclami, richieste di riesame e rimborsi.

Si impegna inoltre:

- A predisporre servizi telefonici e di posta elettronica atti a soddisfare le esigenze informative relativamente a ciò che attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, cessazioni, elementi di conteggio della tariffa, ecc.);
- Ad effettuare periodici sondaggi per accertare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni effettuate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente in questo campo.

## 6. TUTELA

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

L'addetto all'ufficio che riceve il reclamo redige opportuna segnalazione nel modulo disponibile, da far sottoscrivere all'utente relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, riportando tutti i dettagli e allegando documentazione utile.

Entro il termine di 30 giorni (che decorrono dalla data di registrazione del reclamo al protocollo generale), l'Ufficio TARI riferirà all'utente sull'esito degli accertamenti compiuti e comunicherà i tempi entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità, qualora riscontrate.

Se il reclamo è riconosciuto fondato l'addetto all'ufficio adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

I modelli sono altresì disponibili sul sito istituzionale [www.comune.pontenossa.bg.it](http://www.comune.pontenossa.bg.it)

## *7. CONTROLLI ESTERNI*

L'utente, nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine dei 30 giorni, può presentare una segnalazione ad ARERA allegando la relativa documentazione e trasmettendo copia dell'istanza già inviata al Comune e rimasta inevasa o non accolta.