



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



**Comune di Villa d'Ogna**

*Provincia di Bergamo*



## INDICE

1. Premessa	2
2. I principi fondamentali	4
3. G.ECO SRL	5
3.1 La società	5
3.2 Sede e contatti	7
4. Il Comune	8
5. I servizi erogati nel territorio comunale	9
5.1 Raccolta porta a porta	9
5.2 Raccolta stradale	15
5.3 Spazzamento strade	15
5.4 Gestione centro di raccolta	16
5.5 Sicurezza del servizio	16
6. La tassa rifiuti	16
7. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	17
7.1 Schema regolatorio	17
7.2 Obblighi di qualità tecnica	19
7.3 Obblighi di qualità contrattuale	20



## 1. Premessa

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e le varie utenze.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- L'attività di **raccolta e trasporto**
- L'attività di **spazzamento strade**
- L'attività di **gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**

I gestori che erogano il servizio rifiuti sul territorio comunale sono:

- **G.eco** è il gestore dei **servizi di raccolta e trasporto e spazzamento strade**
- **Comune di Villa d'Ogna** è il gestore del servizio di **gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti e spazzamento manuale**

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022 il Comune di Villa d'Ogna, in qualità di **Ente Territorialmente Competente** ha approvato la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento è liberamente consultabile dai cittadini sul sito web del Comune e della Società G.eco srl.

Il documento è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative e di affidamento del servizio, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.



La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, 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 la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. 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;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **del 31/10/2019, n.444/2019**, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - **del 18/01/2022, n. 15/2022**, "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.



## **2. I principi fondamentali**

**G.ECO** e il **Comune** erogano i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo.

### **I. EGUAGLIANZA**

I Gestori, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispettano 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. I gestori prestano una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **II. IMPARZIALITÀ**

I gestori adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **III. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Obbiettivo prioritario per il Comune 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.

### **IV. 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/i gestore/i, 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.

## V. 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 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:

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

## 3. G.ECO SRL

### 3.1 La società

**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.



**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>)








<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/)



### 3.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e le sedi del gestore. È a disposizione, inoltre, la sezione “dove lo butto” sul sito web al fine di favorire, per ogni tipologia di rifiuto, il corretto conferimento.



	<b>Sede legale</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Sportello fisico</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Numero verde</b>	<b>800.098.450</b> dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
	<b>Numero verde SEGNALAZIONI DI PERICOLO H24</b>	<b>800.595.004</b>
	<b>Fax</b>	0363.302745
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:info@gecoservizi.eu">info@gecoservizi.eu</a>
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:g.eco@legalmail.it">g.eco@legalmail.it</a>
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>
	<b>Dove lo butto</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto">www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto</a>
	<b>Modulo reclami</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/home/">www.gecoservizi.eu/home/</a>
	<b>Contattaci</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/Contattaci">www.gecoservizi.eu/Contattaci</a>
	<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>





## 4. Il Comune

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio rifiuti presso lo sportello fisico, il numero verde e il sito web dell'Ente.



	<b>Sede Sportello fisico</b>	Largo Europa, 39 - 24020 - Villa d'Ogna (BG) – Ufficio Tributi
	<b>Numero verde</b>	<b>800.098.450</b> dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
	<b>Fax</b>	0346 23300
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:ragioneria@comune.villadogna.bg.it">ragioneria@comune.villadogna.bg.it</a>
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:protocollo.villadogna@pec.it">protocollo.villadogna@pec.it</a>
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.comune.villadogna.bg.it">www.comune.villadogna.bg.it</a>
	<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="http://www.comune.villadogna.bg.it/servizi/imposte/gestione-rifiuti-trasparenza/gestione-rifiuti-trasparenza-2022.html">www.comune.villadogna.bg.it/servizi/imposte/gestione-rifiuti-trasparenza/gestione-rifiuti-trasparenza-2022.html</a>



## 5. I servizi erogati nel territorio comunale

### 5.1 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 del giorno di raccolta o meglio dopo le ore 19 della sera precedente.

Frazione	Frequenza
<b>Secco indifferenziato</b>	Settimanale
<b>Forsu</b>	Settimanale e Bisettimanale nel periodo estivo
<b>Carta/cartone</b>	Quindicinale
<b>Imballaggi in plastica</b>	Quindicinale

## 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
- lettiere compostabili per animali domestici (no lettiere 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:

- lettiere 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)

## 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 di apertura previsti.
- **Ritiro a domicilio:** 2 volte all'anno, come da calendario allegato, viene effettuato il servizio di ritiro porta a porta. Al di fuori di questi giorni è possibile richiedere il servizio 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](http://www.gecoservizi.eu). I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità.



## Altre raccolte

Si effettua la raccolta, presso la piazza del Comune, degli **oli esposti** con **periodicità trimestrale**.

Si effettua la raccolta porta a porta dei **RAEE con periodicità annuale**.

## 5.2 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 di vetro e lattine.

## 5.3 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, circa 5 volte all'anno.

Si ricorda che in occasione della pulizia stradale le vie e le piazze devono essere lasciate libere dalle auto in sosta.

- Il servizio di **spazzamento manuale** è erogato dal Comune con personale proprio ed è effettuato settimanalmente.





## 5.4 Gestione centro di raccolta

G.eco gestirà il centro di raccolta sul territorio di Parre, che al momento è in attesa di essere aperto.

## 5.5 Sicurezza del servizio

La società G.eco srl dispone di un numero verde gratuito disponibile h24 per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. Il numero verde è **800.595.004**.

## 6. La tassa rifiuti

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 predispone il Piano Finanziario e il Piano Tariffario che vengono approvati dal Consiglio Comunale.

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti, gestisce la banca dati di tutti i dati che determinano l'applicazione del tributo, l'acquisizione delle denunce di occupazione e richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, elabora la liquidazione del tributo e ne cura la stampa e il recapito.

Le attività di accertamento e contenzioso sono a carico del Comune in quanto è applicata la Tari in regime di tributo.



Il Comune gestisce lo sportello TARI (presso la sede comunale) che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office.

## 7. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### 7.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

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

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all' Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all' Articolo 6 e all' Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all' Articolo 10 e all' Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all' Articolo 13, all' Articolo 17 e all' Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all' Articolo 19 e all' Articolo 22	n.a <sup>2</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all' Articolo 20 e all' Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell' Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all' Articolo 29 e all' Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all' Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all' Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all' Articolo 35.2	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

**Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I**

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>3</sup>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.

<sup>3</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all' Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all' Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all' Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all' Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all' Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all' Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all' Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all' Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all' Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

## 7.2 Obblighi di qualità tecnica

Gli obblighi di **qualità tecnica** riguardano le attività di raccolta e trasporto, spazzamento strade. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade:** è possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società.
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società offre il servizio di ritiro porta a porta 2 volte all'anno gratuitamente. Al di fuori di questi giorni è possibile richiedere il servizio su chiamata 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](http://www.gecoservizi.eu). Il Gestore ricontatterà l'utente per concordare la data del ritiro. Tale servizio prevede un ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza o un volume massimo di 5 mc a ritiro. I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità eventualmente smontati per agevolarne il carico (ad esempio in caso di armadi o arredi voluminosi). Il servizio è a pagamento a carico del cittadino.

- **Programma 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 delle 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:** il gestore della raccolta e trasporto possiede un numero verde gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

### **7.3 Obblighi di qualità contrattuale**

Gli obblighi di **qualità contrattuale** riguardano l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, 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 presso il sito del Comune.

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

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito web del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del



decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

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

Il **modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è scaricabile dal sito web del Comune.

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

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

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

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



## ▪ Punt di contatto con l'utente

### ✓ Sportello fisico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale. Gli orari di apertura al pubblico sono riportati nella tabella seguente:

<b>Lunedì</b>	9:00 - 12:30
<b>Martedì</b>	15:00 - 17:00
<b>Mercoledì</b>	9:00 - 12:30
<b>Giovedì</b>	-
<b>Venerdì</b>	9:00 - 12:30

### ✓ Obbligo servizio telefonico

I gestori del servizio hanno istituito un numero verde **800.098.450** attivo da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato)

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

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

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.





Le **modalità di pagamento** di pagamento del tributo sono:

- Pago PA;
- il modello F24 (su richiesta dell'utente).

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e garantisce all'utente almeno due rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinque (5,00) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

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



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

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

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

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

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a dieci (10,00) euro.



## GLOSSARIO

**attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

**Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

**cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

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

**disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

**documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**Ente territorialmente competente (in seguito 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;

**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;

**segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

**servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

**servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**sportello online:** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

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



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

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

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

**utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.