



**Comune di Ghisalba**

# **Carta unitaria della qualità del servizio di gestione del servizio rifiuti**

**Deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif, Allegato A, art. 5**

## Sommario

<b>1. Cos'è e a cosa serve la carta della qualità del servizio .....</b>	<b>4</b>
1.1 Natura e finalità della Carta della qualità .....	4
1.2 Definizioni .....	4
1.3 Norme di riferimento.....	7
<b>2. Informazioni generali .....</b>	<b>10</b>
2.1 Periodo di validità .....	10
2.2 Soggetti Gestori .....	10
2.3. Dove trovare la carta della qualità dei servizi.....	10
2.4 Ambiti di applicazione .....	11
2.5 Principi fondamentali .....	11
2.5.1 Imparzialità .....	11
2.5.2 Eguaglianza .....	11
2.5.3 Equità.....	12
2.5.4 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio .....	12
2.5.5 Coinvolgimento degli utenti e incentivi.....	12
2.5.6 Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni e delle comunicazioni agli utenti .....	12
2.5.7 Semplificazione delle procedure .....	12
2.5.8 Continuità del servizio di igiene urbana .....	13
2.5.9 Riservatezza.....	13
<b>3. Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti .....</b>	<b>14</b>
<b>4. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori .....</b>	<b>16</b>
4.1 Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica .....	16
<b>5. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti .....</b>	<b>17</b>
5.1 Modalità riguardanti la gestione della tariffa e rapporto con gli utenti – Comune di Ghisalba .....	17
5.1.1 Indicazioni generali.....	17
5.1.2 Richiesta degli utenti .....	17
5.1.3 Quadro riepilogativo degli impegni assunti.....	18
5.2 Modalità riguardanti il servizio di raccolta rifiuti e spazzamento strade – G.ECO Srl.....	19
5.2.1 Indicazioni generali.....	19
5.2.2 Servizi erogati per il Comune di Ghisalba .....	19
5.2.3 Rapporto con gli utenti.....	20
5.3 Modalità riguardanti il servizio di raccolta rifiuti e spazzamento strade – BERAKAH Soc. Coop. Sociale .	21
5.3.1 Indicazioni generali.....	21
5.3.2 Servizi erogati per il Comune di Ghisalba .....	21
5.3.3 Rapporto con gli utenti.....	22
5.4 Punti di contatto con l'utente.....	23
5.4.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico, online e telefonico .....	23
<b>7. Trasparenza .....</b>	<b>25</b>
<b>8. Privacy .....</b>	<b>26</b>
<b>Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento .....</b>	<b>27</b>
<b>Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....</b>	<b>28</b>



## 1. Cos'è e a cosa serve la carta della qualità del servizio

### 1.1 Natura e finalità della Carta della qualità

La presente Carta unitaria della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in breve Carta) è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif (TQRIF) ed è uno strumento volto a racchiudere in un solo documento tutte le informazioni inerenti al Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI) approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 27/04/2023.

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

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sul sito web <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E006>

Per effetto della deliberazione di Giunta Comunale n. 33 del 11/4/2022, il Comune ha posizionato la gestione nello Schema 1, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

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

### 1.2 Definizioni

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione:** avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
  - **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione), gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center e gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- **attività di raccolta e trasporto:** 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:** 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;

- **ARERA:** Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente che svolge attività di regolazione e controllo nei settori dell'energia elettrica, del gas naturale, dei servizi idrici, del ciclo dei rifiuti e del telecalore, la quale, in forza di quanto disposto dall'art. 1 co. 527 L. 205/2017 (Legge di bilancio 2018), ha ricevuto specifiche funzioni di regolazione e controllo volte al miglioramento del sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, superando così le procedure di infrazione già avviate con conseguenti benefici economici a favore degli enti locali interessati da dette procedure,
- **carta della qualità:** 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:** struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008 recante la disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti urbani raccolti in modo differenziato;
- **cessazione del servizio:** 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;
- **disservizio:** 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:** 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** soggetto istituito ai sensi dell'art. 3 bis del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138 convertito con modificazioni dalla Legge 148/2011;
- **ente territorialmente competente** (in seguito anche Comune): Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti;
- **gestione:** ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore:** 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;

- **interruzione del servizio:** servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **livello o standard generale di qualità:** livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **prestazione:** 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;
- **promozione di campagne ambientali:** documenti atti alla prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **reclamo scritto:** 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:** dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** 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:** 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:** rifiuti definiti all'art. 184 comma 2 del decreto legislativo 152/2006 e s.m.i.;
- **TQRIF:** Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** 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:** complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire attività di raccolta e trasporto, attività di trattamento e smaltimento, attività di trattamento e recupero, attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** 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;
- **TARI:** tariffa istituita ai sensi dell'art. 1 commi 639 e seguenti della Legge 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva:** tariffa istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668, della Legge 147/2013;
- **tempo di recupero:** tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA del 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/RIF;
- **utente:** persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza:** unità immobiliari, locali o aree scoperte operative, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani e/o assimilati e riferibili, a qualsiasi titolo, ad un utente, secondo quanto previsto dall'art. 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio:** modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa, compresi i casi di avvio a recupero dei rifiuti prodotti ai sensi di quanto disposto dall'art. 238 comma 10 del Decreto Legislativo 152/2006.

### 1.3 Norme di riferimento

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si considerano le seguenti norme:

- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici, con particolare riguardo all'art. 2 con cui viene istituito il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici ed è prevista l'introduzione di standard di qualità;
- **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** con il quale sono emanati gli schemi generali di riferimento per le carte di pubblici servizi;

- **Decreto-legge n. 163 del 12 maggio 1995**, convertito con modificazione dalla Legge n. 273 dell'11 luglio 1995, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni, ed in particolare l'art. 2 il quale prevede l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- **Legge n. 481 del 14 novembre 1995**, istitutiva delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità, compresa l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- **Decreto del Presidente della Repubblica n. 158 del 27 aprile 1999** recante norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo di rifiuti urbani;
- **Decreto legislativo n. 286 del 30 luglio 1999** con particolare riguardo all'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;
- **Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28 dicembre 2000** recante disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa;
- **Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006** recante norme in materia ambientale e s.m.i.;
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Legge finanziaria 2008), con specifico riguardo all'art. 2 co. 461 il quale prevede l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- **Decreto legislativo n.198 del 20 dicembre 2009**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 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;
- **Legge n. 147 del 27 dicembre 2013** recante disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014) con particolare riguardo all'art. 1 commi 639 e seguenti;
- **Legge n. 205 del 27 dicembre 2017** (Legge di bilancio 2018) con la quale sono assegnate ad ARERA le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani;
- **Decreto del Ministro dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 20 aprile 2017** con il quale sono stati individuati i criteri per la realizzazione da parte dei Comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo finanziato finalizzati ad

attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani;

- **Decreto legislativo n. 116 del 3 settembre 2020** con il quale è stata data attuazione alla direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio;
- **Delibera ARERA 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/Rif** recante Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

Per quanto non espressamente indicato, si applicano le definizioni e le norme previste dalla regolazione dell’Autorità *ratione temporis* vigente.

## 2. Informazioni generali

### 2.1 Periodo di validità

La Carta ha validità pluriennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Qualora di verificchino modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità, la Carta è soggetta a revisione anche prima della scadenza. I Gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

### 2.2 Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/2006 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205/2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- attività di raccolta e trasporto;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Nell'ambito della gestione nel territorio di Ghisalba i Gestori sono:

- il Comune di Ghisalba in qualità di Gestore della Tariffa Rifiuti e dei rapporti con gli utenti;
- la G.eco Sr. in qualità di Gestore del servizio pubblico di raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento, pulizia e lavaggio strade;
- la Berakah Cooperativa Sociale, in qualità di Gestore del servizio pubblico di raccolta e trasporto rifiuti.

### 2.3. Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata e scaricata dal sito <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E006>

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente presso gli sportelli fisici del Comune di Ghisalba nei seguenti orari:

<b>Giorno</b>	<b>Orario apertura</b>
Lunedì	9.00 – 12.30
Martedì	15.00 – 17.30 su appuntamento
Mercoledì	9.00 – 12.30
Giovedì	chiuso
Venerdì	9.00 – 12.30
Sabato	9.00 – 12.00

## 2.4 Ambiti di applicazione

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel presente documento (in seguito Carta della qualità) tutti i Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, sono individuati i seguenti Gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- il Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti a cui sono attribuite per le prestazioni inerenti
  - all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  - alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- il Gestore della raccolta e trasporto e il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade a cui sono attribuite le funzioni afferenti
  - al ritiro dei rifiuti domiciliare e su richiesta
  - agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - alle disposizioni relative alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza del servizio.

Qualora un Gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro Gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al Gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

## 2.5 Principi fondamentali

Con la presente Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi:

### 2.5.1 Imparzialità

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

### 2.5.2 Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **2.5.3 Equità**

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **2.5.4 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio**

Obiettivo 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 agli 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, per i quali l'Ente garantisce il massimo impegno, attuando le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi mediante soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

### **2.5.5 Coinvolgimento degli utenti e incentivi**

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Ghisalba adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

### **2.5.6 Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni e delle comunicazioni agli utenti**

Il Comune di Ghisalba garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente.

Il Comune, con il supporto del Gestore del servizio di raccolta, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

### **2.5.7 Semplificazione delle procedure**

Il Comune di Ghisalba si impegna a mettere a disposizione dei contribuenti tutta la documentazione e la modulistica necessaria agli adempimenti TARI, avendo cura che le proprie comunicazioni ed istruzioni

siano comprensibili e facendo in modo che il contribuente possa adempiervi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, anche mediante procedure informatizzate.

#### **2.5.8 Continuità del servizio di igiene urbana**

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Ghisalba si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, 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 altresì 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 e lavaggio delle strade.

#### **2.5.9 Riservatezza**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento generale di protezione dei dati (GDPR).

### 3. Gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai Gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

<b>Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti</b>	<b>Comune di Ghisalba</b>
<i>Indirizzo</i>	Piazza Garibaldi n. 2 – 24050 Ghisalba (BG)
<i>Recapito telefonico</i>	0363.944510
<i>Recapito email</i>	tributi@comuneghisalba.it
<i>Orario apertura al pubblico</i>	Lunedì 9.00 – 12.30 Martedì 15.00 – 17.30 su appuntamento Mercoledì 9.00 – 12.30 Giovedì chiuso Venerdì 9.00 – 12.30 Sabato 9.00 – 12.00

<b>Gestore della raccolta e trasporto rifiuti – spazzamento, pulizia e lavaggio strade</b>	<b>G.Eco Srl</b>
<i>Indirizzo</i>	Via Roggia Vignola n. 9 – 24047 Treviglio (BG)
<i>Recapito telefonico</i>	0363.4378
<i>N. verde</i>	800.098.450
<i>Recapito email</i>	info@gecoservizi.eu
<i>Orario sportello telefonico</i>	Lunedì 8.30 – 18.00 Martedì 8.30 – 18.00 Mercoledì 8.30 – 18.00 Giovedì 8.30 – 18.00 Venerdì 8.30 – 18.00

<b>Gestore della raccolta e trasporto rifiuti</b>	<b>Berakah Cooperativa Sociale</b>
<i>Indirizzo</i>	Via della Lira italiana n. 125 – 24040 Pagazzano (BG)
<i>Recapito telefonico</i>	0363.382837
<i>Recapito email</i>	info@berakah.it
<i>Orario apertura al pubblico</i>	Lunedì 8.30 – 13.00 Martedì 8.30 – 13.00; 15.00 – 17.00 Mercoledì 8.30 – 13.00 Giovedì 8.30 – 13.00; 15.00 – 17.00 Venerdì 8.30 – 13.00



#### 4. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella medesima Deliberazione, il Comune di Ghisalba, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, ai sensi dell'art. 3 co. 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nello schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

##### 4.1 Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Alla luce dello schema regolatorio adottato dal Comune di Ghisalba, il servizio di gestione dei rifiuti deve rispettare gli obblighi e gli standard generali di qualità contrattuale e tecnica elencati negli allegati 1 e 2 della presente Carta a cui si rinvia.

## 5. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

### 5.1 Modalità riguardanti la gestione della tariffa e rapporto con gli utenti – Comune di Ghisalba

#### 5.1.1 Indicazioni generali

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Ghisalba.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 17 del 27/04/2023 e consultabile nella sezione 3.1.m **REGOLAMENTO TARI** della pagina <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E006>, il quale disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento e alla Carta della qualità del servizio di gestione del servizio rifiuti adottata dal Comune.

#### 5.1.2 Richiesta degli utenti

Gli utenti possono presentare al Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti (Comune di Ghisalba) eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami.

I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla pagina dedicata alla trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=E006> nelle seguenti sezioni:

Modulo	Sezione sito
Richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio	3.1.y RICHIESTA DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO
Richiesta di rettifica degli importi addebitati	3.1.q SEGNALAZIONE ERRORI IMPORTI
Reclamo scritto e richieste informazioni	3.1.c MODULISTICA RECLAMI

Le suddette richieste dovranno essere consegnate al Gestore con le seguenti modalità:

- consegna diretta all'Ufficio Tributi, presso il Palazzo Comunale in Piazza Garibaldi n. 2 nei seguenti orari:

Giorno	Orario apertura
Lunedì	9.00 – 12.30
Martedì	15.00 – 17.30 su appuntamento
Mercoledì	9.00 – 12.30
Giovedì	chiuso
Venerdì	9.00 – 12.30
Sabato	9.00 – 12.00

- via e-mail all'indirizzo *tributi@comuneghisalba.it*, allegando copia del documento di identità e del codice fiscale;
- via posta elettronica certificata all'indirizzo *comune@pec.comuneghisalba.it*, allegando copia del documento di identità e del codice fiscale;
- tramite posta raccomandata all'Ufficio Tributi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi Gestori il reclamo scritto senza utilizzare il modulo pubblicato sulla pagina internet sopra indicata, purché la comunicazione contenga i seguenti campi obbligatori:

- il nome, il cognome e il codice fiscale dell'utente;
- i recapiti postali e/o di posta elettronica;
- l'indicazione del servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe, rapporto con gli utenti);
- il codice utente reperibile sull'ultimo documento di pagamento ricevuto;
- i dati identificativi dell'utenza (indirizzo, codice utenza).

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il Gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al Gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I Gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### 5.1.3 Quadro riepilogativo degli impegni assunti

La tabella seguente riepiloga gli impegni assunti dal Comune di Ghisalba per il rispetto delle disposizioni di cui alla Delibera ARERA n. 15 del 18/01/2022.

PRESTAZIONE	TERMINE PREVISTO	TERMINE DI IMPEGNO
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente
Risposta a reclami scritti	30 giorni	Entro 30 giorni dalla ricezione
Rilascio di informazioni di carattere generale (normativa, tariffe, scadenze, adempimenti, modalità di versamento)	30 giorni	In tempo reale (richiesta a sportello o telefonica). Entro 10 giorni lavorativi (richiesta per posta elettronica ordinaria o certificata).
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	30 giorni	Entro 10 giorni lavorativi
Rettifica degli importi addebitati	60 giorni	Entro 60 giorni dalla ricezione
Emissione avvisi di pagamento	20 giorni	Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata.
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazioni	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.

PRESTAZIONE	TERMINE PREVISTO	TERMINE DI IMPEGNO
Gestione delle istanze di autotutela su avvisi d'accertamento	30 giorni dalla richiesta	Entro 30 giorni dalla richiesta.
Rettifica degli importi non dovuti	120 giorni dalla richiesta	Entro 120 giorni dalla richiesta
Rimborso di tributi non dovuti	180 giorni dalla richiesta	Entro 180 giorni dalla richiesta (il termine è sospeso da richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio, fino al ricevimento di quanto richiesto)

## 5.2 Modalità riguardanti il servizio di raccolta rifiuti e spazzamento strade – G.ECO Srl

### 5.2.1 Indicazioni generali

La Società G.ECO si occupa della gestione di servizi pubblici locali, con particolare riguardo alle 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 e 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).

Ulteriori informazioni sulla G.ECO possono essere reperite sul sito [www.gecoservizi.eu](http://www.gecoservizi.eu).

### 5.2.2 Servizi erogati per il Comune di Ghisalba

#### 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". In particolare, sono raccolte le seguenti tipologie di rifiuto:

- secco indifferenziato;
- organico;
- plastica;
- carta e cartone;
- vetro e metallo;
- rifiuti ingombranti.

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

contente 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, e pubblicato sul sito del Gestore e del Comune nella sezione dedicata *trasparenza rifiuti*.

La frequenza di raccolta è la seguente:

Frazione	Frequenza
Secco indifferenziato	Settimanale
Frazione organico	Settimanale e bisettimanale nel periodo estivo
Carta e cartone	Quindicinale
Plastica	Quindicinale
Vetro e metallo	Quindicinale

### Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- spazzamento stradale meccanizzato
- spazzamento manuale

Le vie e piazze cittadine sono spazzate dagli automezzi G.ECO SRL con frequenza settimanale o quindicinale a seconda della zona.

### 5.2.3 Rapporto con gli utenti

G.ECO, in qualità di Gestore delle attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento strade, è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla qualità tecnica. 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 di servizio telefonico: la società possiede un numero verde 800 098450 totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza (richiesta informazioni, segnalazioni disservizi);
- obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata: la società offre il servizio di ritiro 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: 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.).

### **5.3 Modalità riguardanti il servizio di raccolta rifiuti e spazzamento strade – BERAKAH Soc. Coop. Sociale**

#### **5.3.1 Indicazioni generali**

Berakah è una cooperativa di tipo B che ha come fine istituzionale quello di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate".

La Cooperativa per realizzare il proprio scopo sociale ha sviluppato negli anni diversi settori di attività imprenditoriali:

- manutenzione del verde;
- pulizie edifici pubblici e privati;
- assemblaggio industriale conto terzi;
- gestione centri di raccolta comunali secondo la normativa vigente;
- servizio di svuotamento cestini posti su territori comunali;
- spazzamento manuale strade;
- raccolta e trasporto rifiuti urbano e assimilati, raccolta e trasporto abiti usati trasporto rifiuti pericolosi.

Berakah ha ottenuto inoltre le seguenti certificazioni:

- certificazione qualità ISO 9001:2015 N. 22184/10/S-G4 scadenza 08/12/2024
- certificazione processo inserimento lavorativo e gestione centri raccolta comunali, servizi di tutela ecologica sul territorio
- iscrizione White list prefettura di Bergamo scadenza 22/05/2023
- certificazione ambientale ISO 14000:2015.

#### **5.3.2 Servizi erogati per il Comune di Ghisalba**

##### **Spazzamento stradale**

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio teso a garantire costante decoro. L'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.

Gli Operatori, che precedono l'autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, e procedono allo spazzamento, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l'intervento. Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree della città e aumenta l'efficienza dell'intero servizio.

Questi, in sintesi, sono gli obiettivi e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

- pulizia strade;
- svuotamento cestini gettacarte;
- estirpazione erbe nascenti (interstizi);
- pulizia caditoie stradali.

#### Centro comunale di raccolta

I soggetti conferitori sono tenuti a:

- conferire esclusivamente i materiali ammessi; conferire i materiali già suddivisi per tipologie ossia differenziati all'origine;
- ridurre all'origine i volumi degli imballaggi;
- attenersi alle indicazioni del personale preposto nonché quelle riportate dalla segnaletica
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

#### 5.3.3 Rapporto con gli utenti

La Berakah mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in grado di misurare il livello di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- uffici a disposizione dell'Utenza (aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13 e martedì e giovedì dalle 15 alle 17) di fare eventuali segnalazioni, di esporre dubbi, proposte, reclami
- siti WEB [www.berakah.it](http://www.berakah.it)

#### Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze, Berakah garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 4 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, entro 24 ore, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

Il normale orario di servizio è 08:00 – 17:00.

#### Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste negli accordi convenzionali e nella

regolamentazione comunale, può presentare reclamo alla Berakah , sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d’accesso (fax, posta elettronica), e darne comunicazione.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla carenza riscontrata.

Al momento della presentazione del reclamo l’Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

La Berakah entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all’Utente in forma scritta l’esito degli accertamenti compiuti contenente anche l’indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

La cooperativa tiene conto dei reclami ricevuti nell’adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

## 5.4 Punti di contatto con l’utente

### 5.4.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico, online e telefonico

L’attivazione dello sportello non costituisce un obbligo nello schema regolatorio della qualità adottato dal Comune di Ghisalba; ciononostante è possibile prendere contatti con i Gestori del servizio ai seguenti recapiti:

<b>Gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti</b>	<b>Comune di Ghisalba</b>
<i>Indirizzo</i>	Piazza Garibaldi n. 2 – 24050 Ghisalba (BG)
<i>Recapito telefonico</i>	0363.944510
<i>Recapito email</i>	tributi@comuneghisalba.it
<i>Orario apertura al pubblico</i>	Lunedì 9.00 – 12.30 Martedì 15.00 – 17.30 su appuntamento Mercoledì 9.00 – 12.30 Giovedì chiuso Venerdì 9.00 – 12.30 Sabato 9.00 – 12.00

<b>Gestore della raccolta e trasporto rifiuti – spazzamento, pulizia e lavaggio strade</b>	<b>G.Eco Srl</b>
<i>Indirizzo</i>	Via Roggia Vignola n. 9 – 24047 Treviglio (BG)
<i>Recapito telefonico</i>	0363.4378
<i>N. verde</i>	800.098.450
<i>Recapito email</i>	info@gecoservizi.eu
<i>Orario sportello telefonico</i>	Lunedì 8.30 – 18.00

	Martedì 8.30 – 18.00 Mercoledì 8.30 – 18.00 Giovedì 8.30 – 18.00 Venerdì 8.30 – 18.00
--	--

<b>Gestore della raccolta e trasporto rifiuti</b>	<b>Berakah Cooperativa Sociale</b>
<i>Indirizzo</i>	Via della Lira italiana n. 125 – 24040 Pagazzano (BG)
<i>Recapito telefonico</i>	0363.382837
<i>Recapito email</i>	info@berakah.it
<i>Orario apertura al pubblico</i>	Lunedì 8.30 – 13.00 Martedì 8.30 – 13.00; 15.00 – 17.00 Mercoledì 8.30 – 13.00 Giovedì 8.30 – 13.00; 15.00 – 17.00 Venerdì 8.30 – 13.00

## 7. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif, al cui art. 3 “*Obblighi di trasparenza tramite siti internet*”, viene previsto che il Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti attivi e aggiorni un’apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, all’interno della quale raccogliere tutti i contenuti informativi minimi inerenti al servizio, organizzati in modo da favorirne la chiara identificazione e comprensione.

Per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente collegamento:

<https://www.trasparenzitari.it/trasparenzitari/?COMUNE=E006>

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif sono inoltre elencati i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati, sul calcolo della tariffa, alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull’erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## **8. Privacy**

Il Comune di Ghisalba si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

I dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

## Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento

(in azzurro lo schema adottato dal Comune di Ghisalba)

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

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

(in azzurro lo schema adottato dal Comune di Ghisalba)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi	n.a.	80%	70%	90%

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo				
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%