

**COGES** S.p.A.



***CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI***



***Comune di  
Milzano***

## INDICE

<b>1. Premessa</b>	<b>2</b>
<b>2. I principi fondamentali</b>	<b>3</b>
<b>3. CO.G.E.S. S.p.A.</b>	<b>4</b>
3.1 La società	4
3.2 Sede e contatti	4
<b>4 Il Comune</b>	<b>5</b>
<b>5 I servizi erogati nel territorio comunale</b>	<b>6</b>
5.1 Raccolta porta a porta	7
5.2 Raccolta stradale	8
5.3 Spazzamento strade	8
5.4 Gestione del centro di raccolta	8
<b>6 La tassa rifiuti "TARI"</b>	<b>9</b>
<b>7 Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica</b>	<b>10</b>
7.1 Schema regolatorio	11
7.2 Obblighi di qualità tecnica	12
7.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI	13
<b>GLOSSARIO</b>	<b>18</b>

## 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
- ❖ Gestione del centro di raccolta
- ❖ L'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

**CO.G.E.S. S.p.A.** eroga i **servizi di raccolta e trasporto** e **spazzamento strade**.

Il comune di **Milzano** è il gestore del servizio di **gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti e dello spazzamento manuale**.

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022 il Comune di Milzano, 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 **CO.G.E.S. S.p.A.**

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 18/0/2022, 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

**CO.G.E.S. S.p.A.** e il **Comune** erogano i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo

### ❖ **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.

### ❖ **IMPARZIALITÀ**

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

### ❖ **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 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.

### ❖ **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.

#### ❖ **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. CO.G.E.S. S.p.A.**

#### **3.1 La società**

**CO.G.E.S. S.p.A.**, con sede operativa a San Gervasio Bresciano (Brescia), opera nel settore della raccolta trasporto e smaltimento rifiuti urbani e speciali, effettuato per le Amministrazioni Comunali e per le ditte che producono rifiuti da ciclo produttivo.

La società gestisce in particolare le seguenti attività:

- ❖ **Raccolta e trasporto dei rifiuti**
- ❖ **Gestione dei centri di raccolta**
- ❖ **Attività inerenti all'igiene urbana e la salvaguardia ecologica dell'ambiente.**

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

#### **3.2 Sede e contatti**

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e la sede del gestore.



	<b>Sede legale</b>	Via Martinengo 32, 25020, Bassano Bresciano (BS)
	<b>Sportello fisico</b>	Via Industriale n.5, 25020 San Gervasio Bresciano
	<b>Numero verde</b>	800135452
	<b>Fax</b>	0309934967
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:direzione@coges.bs.it">direzione@coges.bs.it</a>
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:coges@registerpec.it">coges@registerpec.it</a>
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.coges.bs.it/index.html">http://www.coges.bs.it/index.html</a>
	<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="http://www.coges.bs.it/arera-trasparenza/index.html">http://www.coges.bs.it/arera-trasparenza/index.html</a>

#### 4 Il Comune



	<b>Sede – Sportello fisico</b>	Piazza Roma, 1 - 25020 - Milzano (BS)
	<b>Tassa rifiuti</b>	UFFICIO TRIBUTI - Rag. Silvia Marcolini
	<b>Servizio rifiuti</b>	UFFICIO TECNICO - Geom. Sara Zuffellato
	<b>Numero verde</b>	800216331
	<b>Fax</b>	030954428
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:tributi@comune.milzano.bs.it">tributi@comune.milzano.bs.it</a> <a href="mailto:tecnico@comune.milzano.bs.it">tecnico@comune.milzano.bs.it</a>
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:info@cert.comune.milzano.bs.it">info@cert.comune.milzano.bs.it</a>
	<b>Sito web</b>	<a href="https://www.comune.milzano.bs.it/it">https://www.comune.milzano.bs.it/it</a>
	<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="https://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?t190iyn9z6698t">https://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?t190iyn9z6698t</a>

## 5 I servizi erogati nel territorio comunale

## 5.1 Raccolta porta a porta

In tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti, sia della frazione differenziata sia della frazione indifferenziata residua “secca”, avviene con il metodo “porta a porta”.

I giorni e gli orari delle attività di raccolta sono indicati nel calendario allegato alla presente Carta della Qualità e disponibile presso il sito del Comune.

I contenitori vanno esposti dopo le ore 20:00 del giorno precedente la raccolta in estate e dopo le ore 17:00 in inverno.

L'attività di raccolta sul territorio ha inizio alle ore 5:00 e termina alle 12:00.

**CO.G.E.S. S.p.A.** si occupa della manutenzione straordinaria dei contenitori adibiti al pubblico servizio non affidati al singolo utente, mentre la gestione dei contenitori per la raccolta differenziata è svolta dal Comune, in particolare la fornitura e la sostituzione dei contenitori.

La raccolta e il trasporto viene effettuato per le seguenti frazioni:

- ❖ **Frazione indifferenziata**, con cadenza bisettimanale nelle giornate di lunedì e venerdì, attraverso il bidone grigio;
- ❖ **Carta e cartone**, con cadenza settimanale nella giornata di giovedì, attraverso scatole e/o pacchi a perdere;
- ❖ **Vetro, lattine e metalli** con cadenza settimanale nella giornata di giovedì, attraverso il bidone verde;
- ❖ **Imballaggi in plastica** con cadenza settimanale nella giornata di giovedì, attraverso il sacco giallo;
- ❖ **Umido**, con cadenza bisettimanale nelle giornate di lunedì e venerdì, attraverso il bidoncino marrone;
- ❖ **Verde biodegradabile**, con cadenza settimanale, il lunedì, da marzo a novembre attraverso il sacco.

## 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 a:

- **Centro di raccolta comunale:** due volte al mese, secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario allegato.

## Altre Raccolte

La raccolta dei rifiuti cimiteriali e delle altre raccolte avviene su chiamata.

## 5.2 Raccolta stradale

**Le pile** (batterie) e **i farmaci** devono essere smaltiti nei contenitori dislocati sul territorio comunale il cui svuotamento avviene con operatore manuale dedicato due volte all'anno.

## 5.3 Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- ❖ Spazzamento stradale meccanizzato
- ❖ Spazzamento manuale
- ❖ Pulizia aree mercatali

Il Servizio di spazzamento stradale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.

Il servizio di **spazzamento meccanizzato** è organizzato dalla società **CO.G.E.S. S.p.A** con l'impiego di autospazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato è a cadenza **quindicinale**.

Il servizio di **spazzamento manuale** è erogato dal **Comune** con personale proprio ed è effettuato in relazione alle necessità del territorio.

Il servizio di **pulizia del mercato** riguarda la raccolta, il trasporto e lo smaltimento o il recupero dei rifiuti urbani provenienti dal mercato e la pulizia dell'area dedicata allo svolgimento del mercato.

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

## 5.4 Gestione del centro di raccolta

**CO.G.E.S. S.p.A** gestisce il centro di raccolta presente sul territorio comunale.

Tra i servizi gestiti rientrano:

- ❖ Allestimento delle strutture tramite posizionamento e nolo di idonei containers e contenitori
- ❖ Presidio e conduzione del centro di raccolta rifiuti

- ❖ Compilazione e tenuta documenti obbligatori (Formulari, Registri, MUD, Sistri, ecc...)
- ❖ Manutenzione ordinaria e pulizia del Centro di Raccolta
- ❖ Trasporto dei rifiuti conferiti al Centro di Raccolta presso idonei impianti di recupero/smaltimento reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la Stazione Appaltante.

Il Centro di Raccolta segue gli orari di seguito riportati:

<b>ORARIO</b>	<b>INVERNALE (dal 01 ottobre al 31 marzo)</b>	<b>ESTIVO (dal 01 aprile al 30 settembre)</b>
<b>lunedì</b>	16:00 – 18:00	14:00 – 16:00
<b>martedì</b>	15:00 – 18:00	13:00 – 16:00
<b>mercoledì</b>	16:00 – 18:00	14:00 – 16:00
<b>giovedì</b>	16:00 – 18:00	14:00 – 16:00
<b>venerdì</b>	15:00 – 18:00	13:00 – 16:00
<b>sabato</b>	09:00 – 12:00 14:00 – 16:00	09:00 – 12:00 14:00 – 16:00

## **6 La tassa rifiuti “TARI”**

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

## 7.1 Schema regolatorio

Il Comune di Milzano, 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>1</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
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>2</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.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

<sup>2</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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 Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

## 7.2 Obblighi di qualità tecnica

**CO.G.E.S. S.p.A.** 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 **000 000000** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
  - richiedere informazioni
  - segnalare disservizi
  - prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- ❖ **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione al numero verde **800135452** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 o compilando il modulo scaricabile dal sito internet della società. 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/gratuito
- ❖ **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 12.00. 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 5.00 e terminano alle ore 12.00. 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.

### **7.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI**

## ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

### ▪ **Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link:

<https://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?t190iyn9z6698t>

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

### ▪ **Modalità per la variazione o cessazione del servizio**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web:

<https://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?t190iyn9z6698t>

in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

### **Risposta del gestore**

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

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di

presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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.

## CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso lo sportello comunale negli orari di apertura.

## RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

### ▪ **Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo:

<https://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?t190iyn9z6698t>

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.

### Risposta del gestore

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

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

## PUNTI DI CONTATTO

### ▪ Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale e aperto al pubblico nei seguenti orari:

ORARIO	
giovedì	09:00 – 12:30

### ▪ Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Milzano, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero verde **800216331** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.

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

### ▪ Termine per il pagamento

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

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

#### ▪ **Modalità e strumenti di pagamento**

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.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;
- d) carte di credito;
- e) F24;

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.

#### ▪ **Periodicità di riscossione**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

#### ▪ **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

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;

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

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

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

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

#### ▪ **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

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

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

## GLOSSARIO

**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;

Ente territorialmente competente: 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;

**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;

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

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

**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;

**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;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.