



Comune di San Paolo (BS)

E

SOLIDARIETA' MANERBIESE

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE

DEI RIFIUTI URBANI



SOMMARIO

<i>Sezione 1: Introduzione</i>	3
<i>1.1 Premessa</i>	3
<i>1.2 Normativa di riferimento</i>	3
<i>Sezione 2: I gestori del servizio</i>	4
<i>2.1 Solidarietà Manerbiese</i>	4
<i>2.2 Il Comune</i>	5
<i>Sezione 3: principi fondamentali</i>	5
<i>Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale</i>	7
<i>4.1 Raccolte domiciliari</i>	<u>7</u>
<i>4.2 Altre raccolte</i>	<u>8</u>
<i>4.3 Spazzamento strade</i>	<u>9</u>
<i>4.4 Gestione dei centri di raccolta comunale</i>	<u>9</u>
<i>Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"</i>	<u>10</u>
<i>Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica</i>	<u>10</u>
<i>6.1 Gli obblighi di servizio: schema regolatorio</i>	<u>10</u>
<i>6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo</i>	<u>12</u>
<i>6.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI</i>	<u>13</u>
<i>GLOSSARIO</i>	<u>18</u>



Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

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

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

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

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

Solidarietà Manerbiese eroga i **servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade** (spazzamento meccanizzato) e **gestione del centro di raccolta comunale**.

Il comune di **San Paolo** è il gestore del servizio di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti e spazzamento stradale** (manuale)

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Il Comune di San Paolo, in qualità di **Ente Territorialmente Competente**, approva la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento è stato redatto, in relazione ai servizi di competenza, dai due gestori che operano sul territorio (il Comune e Solidarietà Manerbiese)

1.2 Normativa di riferimento

- 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.

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Solidarietà Manerbiese

2.1.1 La società

Solidarietà Manerbiese, è un'organizzazione non lucrativa di utilità sociale (ONLUS) costituita da 30 soci fondatori in data 23 dicembre 1984; fin da subito si occupa del servizio di spazzamento delle strade, affissioni pubbliche e cura del verde nel Comune di Manerbio.

Negli anni la società ha iniziato ad ingrandirsi e ad aggiudicarsi diverse gare d'appalto per il servizio di igiene urbana, di spazzamento delle strade e manutenzione del verde.

Gli obiettivi della cooperativa vengono raggiunti attraverso l'erogazione di servizi a favore di persone che vivono condizioni di "svantaggio", ponendosi in relazione a finalità che sono proprie della pubblica utilità ("perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini") e realizzando le basi di una mutualità esterna che si affianca a quella interna.

Solidarietà Manerbiese 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).

2.1.2 Sede e contatti

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



Sede legale	Via Artigianale n. 9/B – 25025 Manerbio (BS)
Numero verde	000 000000
Fax	030/6397388
E-mail	info@solmanerbiese.it
PEC	solmanerbiese@pec.it
Sito web	https://solidarietamanerbiese.it/



2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, principi e standard qualitativi illustrati nella presente Carta della qualità.



Sede Comunale e sportello TARI	Piazza Aldo Moro, 27 25020 San Paolo (BS)
Numero verde	800031665
E-mail	tributi@comune.sanpaolo.bs.it
PEC	comune.sanpaolo@pec.regione.lombardia.it
Sito web	www.comune.sanpaolo.bs.it/
Trasparenza rifiuti	www.comune.sanpaolo.bs.it/node/1847

Sezione 3: principi fondamentali

✓ EGUAGLIANZA

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



✓ **IMPARZIALITÀ**

I gestori adottano 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.

Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

4.1 Raccolta porta a porta

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

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

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore e pubblicato sul sito <https://solidarietamanerbiese.it/servizi-presso-il-comune-di-san-paolo/>

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada entro le ore 05:00 del giorno di raccolta.

La raccolta porta a porta si svolge nella fascia oraria compresa tra le 05:00 e le 12:00.

Le attrezzature necessarie per il corretto conferimento dei rifiuti sono fornite dal Comune.

Frazione	Frequenza
Secco indifferenziato	Settimanale
Forsu	Bisettimanale
Carta/cartone	Settimanale
Imballaggi in plastica	Settimanale
Imballaggi in vetro/metallo	Settimanale

Frazione indifferenziata

La raccolta dei rifiuti indifferenziati viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale nella giornata di sabato**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti della frazione indifferenziata devono essere conferiti nel **sacchetto grigio**.

Organico

La raccolta della frazione organica viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza bisettimanale** nelle giornate di **mercoledì e sabato**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti della frazione organica devono essere conferiti nel **contenitore marrone**.



Plastica

La raccolta degli imballaggi in plastica viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale** nella giornata di **giovedì**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti della devono essere conferiti nel **sacchetto giallo**.

Carta e cartone

La raccolta della carta/cartone viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale** nella giornata di **giovedì**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. Non sono forniti contenitori particolari.

Vetro e lattine

La raccolta del vetro e lattine viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale** nella giornata di **giovedì**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti devono essere conferiti nel contenitore **blu**

Rifiuti ingombranti

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

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari di apertura.
- **Ritiro a domicilio:** il servizio si svolge con frequenza quindicinale nella giornata di venerdì. È necessario l'appuntamento telefonico o via e-mail concordato con la società entro le ore 12:00 del giovedì antecedente il servizio. Il servizio è gratuito/a pagamento.

I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità.

4.2 Altre Raccolte

- **Farmaci scaduti:** settimanalmente viene effettuato il passaggio per lo svuotamento del cassonetto sito presso la farmacia comunale.
- **Pannolini:** raccolta bisettimanale nelle giornate di mercoledì e sabato; i rifiuti devono essere conferiti nel sacco viola.
- **Raee:** sito presso il centro di raccolta rifiuti vengono gestiti in convenzione con il centro di coordinamento Raee.
- **Scarti vegetali:** il materiale viene raccolto al domicilio degli utenti mediante servizio su prenotazione dal mese di maggio al mese di ottobre; raccolta porta a porta nella giornata di

venerdì e conferito presso al centro di raccolta. Tutto il materiale viene inviato ad impianti di compostaggio.

- **Legno:** raccolto presso il centro raccolta rifiuti viene inviato a piattaforme del consorzio Rilegno per il successivo riutilizzo.

4.3 Spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio viene svolto dalla “Solidarietà Manerbiese” su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico per un totale di circa 80 km.

La frequenza degli interventi di pulizia manuale e meccanizzata è determinata in funzione delle effettive necessità di pulizia delle strade in considerazione della loro ubicazione e dell'incidenza del traffico veicolare e pedonale.

Il servizio di spazzamento strade è fatto su chiamata comprende:

- Spazzamento manuale
- Spazzamento stradale meccanizzato

4.4 Gestione centro di raccolta

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

Il centro di raccolta è situato in via Cimitero vecchio ed è aperto al pubblico nei seguenti orari:

ORARIO ESTIVO: DAL 01/04 AL 30/09	
LUNEDI'	15.00 – 19.00
MARTEDI'	09.00-12.00
MERCOLEDI'	CHIUSO
GIOVEDI'	09.00-12.00
VENERDI'	15.00 - 19.00
SABATO	09.00 -12.00 / 15.00-19.00
ORARIO INVERNALE: DAL 01/10 AL 31/03	
LUNEDI'	14.00 – 17.00
MARTEDI'	09.00 – 12.00
MERCOLEDI'	CHIUSO
GIOVEDI'	09.00 – 12.00
VENERDI'	14.00 – 17.00
SABATO	09.00 – 12.00 / 14.00 -17.00

5. 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.

6. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

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

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

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti Schema I

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. ¹
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. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



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.

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

Solidarietà Manerbiese 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: Come previsto dalla Delibera Arera n. 15/2022,** la Solidarietà Manerbiese garantisce all'utente il servizio di ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio. Il servizio è effettuato su chiamata previa prenotazione al **numero**



verde 000.000.000 o inviando un'e-mail al gestore del servizio. Il Gestore ricontatterà l'utente per concordare la data del ritiro. Tale servizio prevede un massimo di 5 ritiri al mese con un limite di 3 pezzi a utenza o un volume massimo di 3 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 gratuito per il cittadino.

- **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare:** Le segnalazioni per disservizi e sostituzioni dei contenitori possono essere presentate a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o numero verde.
- **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 05.00 e terminano alle ore 13.00. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione taxa rifiuti

- **ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile al seguente indirizzo(www.comune.sanpaolo.bs.it/node/1847), ovvero, disponibile presso lo sportello fisico.

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.

La **richiesta di variazione e di cessazione 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 Comune in modalità anche stampabile al seguente indirizzo(www.comune.sanpaolo.bs.it/node/1847), ovvero, disponibile presso lo sportello fisico.

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 152/06³ 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 lo **sportello comunale** negli orari di apertura.

▪ **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal seguente indirizzo www.comune.sanpaolo.bs.it/node/1847

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)

³ Articolo 238.10 D.l. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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

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

▪ **PUNTI DI CONTATTO**

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

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	09:00 – 12:45
Martedì	09:00 -12:45 15:00 – 17:45
Mercoledì	09:00 – 12:45
Giovedì	09:00 -12:45 16:00 – 17:45
Venerdì	09:00 – 12:45

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di San Paolo, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il **numero verde 800031665** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

Solidarietà Manerbiese, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato **il numero verde XXX XXX XXX** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

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

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in

un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

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: modello 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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale⁴, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

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

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

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

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

⁴ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

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

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

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

GLOSSARIO

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

attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca

dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Ente territorialmente competente (in seguito Comune) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO),

avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori



d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

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

operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal

regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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