



la responsabilità sociale diventa impresa

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI



Comune di Levate



INDICE

1. La Carta della Qualità	2
2. I riferimenti normativi	3
3. I gestori del servizio	4
3.1 Il gestore Ecosviluppo	4
3.1.1 I contatti del gestore Ecosviluppo.....	5
3.2 Il Comune	6
4. I principi fondamentali	7
5. Il servizio rifiuti	9
5.1 La raccolta della frazione indifferenziata	9
5.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati	9
5.3 Ritiro rifiuti su chiamata.....	10
5.4 Gestione del Centro di Raccolta Comunale.....	10
5.5 Spazzamento e lavaggio strade	11
5.6 Sicurezza del servizio	11
6. La gestione amministrativa del tributo.....	12
7. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica.....	13
7.1 Schema regolatorio	13
7.2 Obblighi di qualità tecnica	16
7.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....	18
<i>Glossario.....</i>	<i>23</i>



1. La Carta della Qualità

La presente Carta della qualità del servizio rifiuti è predisposta dalla **società Ecosviluppo** e dal **Comune di Levate** ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi.

La Carta della qualità fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino.

La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dai gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 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**

Il **Comune di Levate** è il gestore dell'attività di spazzamento manuale e dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

La società **Ecosviluppo** è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento meccanico e del lavaggio delle strade.

La Carta della qualità ha validità dal 01 gennaio 2023 ed è soggetta a revisione periodica in relazione alle novità normative, modifiche nello svolgimento dei servizi o l'adozione di ulteriori standard qualitativi da parte dei gestori e dell'Ente Territorialmente Competente.



La Carta del Servizio è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che può:

- Richiederla al numero verde gratuito: **800.392233**
- Scaricarla dal sito web del Comune (<https://www.comune.levate.bg.it/hh/index.php>) e dal sito web della società Ecosviluppo (<https://www.ecosviluppo.it/>)

2. I riferimenti normativi

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.



3. I gestori del servizio

3.1 Il gestore Ecosviluppo

Ecosviluppo Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S., con sede in Stezzano (BG) via Circonvallazione Ovest 20, costituita il 05/10/1995, è un'impresa senza finalità di lucro il cui scopo primario è quello di "Perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini".

Le attività produttive svolte dalla cooperativa riguardano il settore ambientale, con l'erogazione di tutte le tipologie di servizio afferenti all'igiene urbana.

Attraverso l'ottenimento della certificazione ISO 9001:2015, la cooperativa Ecosviluppo vuole promuovere le prestazioni di processo al suo interno valorizzando attraverso il sistema di gestione gli indici di miglioramento continuativo rivolto alla soddisfazione del Cliente.

Attraverso l'ottenimento della certificazione ISO 14001:2015, la cooperativa Ecosviluppo vuole promuovere il miglioramento continuativo delle proprie performance ambientali, soddisfacendo, nello stesso tempo, le aspettative di miglioramento ambientale relative allo sviluppo territoriale in cui l'Azienda opera, comunicando verso l'esterno i propri obiettivi raggiunti.

La Direzione di Ecosviluppo ha deciso di adottare un sistema di gestione per la sicurezza e salute dei lavoratori, riferito alla norma ISO 45001:2018. L'Azienda promuove ogni azione diretta a far sì che le sue attività di erogazione del servizio non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro dei collaboratori.

Ecosviluppo si impegna nella realizzazione delle proprie attività alla conformità legislativa, alla valutazione continua dei rischi e alla definizione degli obiettivi di miglioramento per la sicurezza, alla pianificazione e alla realizzazione della vigilanza sui diversi cantieri di lavoro.

Ecosviluppo ha inoltre adottato il modello organizzativo "231" volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.



3.1.1 I contatti del gestore Ecosviluppo



Sede	Via Circonvallazione Ovest 20 24040 Stezzano (BG)
Numero verde	800.392233
Numero Verde H24 – Emergenza rifiuti	800.644494
E-mail	info@ecosvil.it
Fax	035 4379072
Sito internet	/www.ecosviluppo.it
Trasparenza rifiuti	https://www.ecosviluppo.it/trasparenza-arera/



3.2 Il Comune

Sede Comunale	Piazza Roma, 13 – 24040 – Levate (BG)
Sportello - TASSA RIFIUTI	Tributi - Responsabile Gabriele Tibaldini
Sportello - SERVIZIO RIFIUTI	Tecnico – Geom. Maurizio Pavia
Numero verde	800.392233
E-mail	protocollo@comune.levate.bg.it
PEC	comune.levate@legalmail.it
Sito web	https://www.halleyweb.com/co16126/hh/index.php
Trasparenza rifiuti	https://www.halleyweb.com/co16126/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO - UTC

Martedì	17:00 - 18:15
Mercoledì	17:00 - 18:15
Venerdì	09:30 - 12:00

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO - TRIBUTI

Lunedì	09:30 - 12:45
Martedì	09:30 - 12:45 17:00 - 18:15
Mercoledì	09:30 - 12:45 17:00 - 18:15
Giovedì	09:30 - 12:45
Venerdì	09:30 - 12:45



4. I principi fondamentali

▪ RISPETTO DELLA NORMATIVA

Ecosviluppo e il Comune gestiscono i servizi e le attività secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

▪ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

Viene rispettato dai Gestori del servizio il principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

▪ TRASPARENZA

I Gestori garantiscono all'utente il diritto di richiedere tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

▪ PRIVACY

I Gestori si impegnano 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 alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, il Gestore Ecosviluppo ha nominato Data Protection Officer.

▪ CHIAREZZA

Ecosviluppo e il Comune offrono agli Utenti procedure amministrative moderne, chiare e semplici accompagnandole con forme di comunicazione efficaci e comprensibili.

▪ INFORMAZIONE

Il Comune, in collaborazione con Ecosviluppo, assicura agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare: illustra le loro caratteristiche tramite pubblicazioni sempre accessibili al pubblico; attiva linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti; Ecosviluppo rende pubblici i dati aziendali più significativi e, infine, mantiene i rapporti con gli organi di informazione.

▪ CONTINUITÀ

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 Levate 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:

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

▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Obbiettivi primari del Comune e di Ecosviluppo sono il perseguimento del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo.

▪ **QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'erogazione dei servizi i Gestori adottano un sistema di gestione della qualità certificato volto a soddisfare al meglio esigenze e aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e, nel contempo, ad assicurare per mezzo di un sistema di gestione ambientale certificato la tutela integrale dell'Ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, nel rispetto della normativa vigente.

▪ **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Ecosviluppo e il Comune adottano e comunicano all'Utenza gli standard di qualità del servizio erogato alla Comunità, ossia quegli indicatori qualitativi e quantitativi che definiscono i tempi e le modalità di gestione del rapporto contrattuale e garantiscono la sicurezza e l'accessibilità del servizio realizzato. Gli standard di qualità si distinguono in "generalisti", riferiti all'insieme delle prestazioni aziendali e "specifici" relativi a ogni singola prestazione, perciò immediatamente verificabile dall'Utente.



5. Il servizio rifiuti

In tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti avviene con il metodo “porta a porta”.

I giorni e gli orari delle attività di raccolta sono indicati nel calendario disponibile presso il sito del Comune.

I contenitori vanno esposti dopo le ore 21:00 del giorno precedente la raccolta.

L'attività di raccolta sul territorio ha inizio alle ore 06:00 e dovrà, di norma, essere concluso entro le ore 14:00.

La gestione dei contenitori per la raccolta differenziata è svolta dal Comune, in particolare la fornitura e la sostituzione dei contenitori.

5.1 La raccolta della frazione indifferenziata

La raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU) viene effettuata utilizzando il sistema domiciliare del “porta a porta” con frequenza **settimanale**, nella giornata del **venerdì**, il rifiuto viene conferito attraverso l'utilizzo di bidoncini da 40 lt per tutte le utenze domestiche e anche a mezzo di contenitori carrellati per le utenze non domestiche richiedenti. Tutti i contenitori sono dotati di microchip per la rilevazione degli svuotamenti.

5.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

Nell'ambito delle attività del servizio vengono effettuate le raccolte differenziate delle frazioni dei rifiuti di seguito evidenziate:

- **CARTA e CARTONE:** Raccolta con **frequenza quindicinale** nella giornata del **giovedì** della carta e cartone con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante;
- **IMBALLAGGI IN PLASTICA:** Raccolta con **frequenza quindicinale** nella giornata del **giovedì** degli imballaggi in plastica con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante;



- **VETRO E LATTINE:** Raccolta con **frequenza quindicinale** nella giornata del **giovedì** di vetro e lattine con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice accordo con la stazione appaltante;
- **ORGANICO:** Raccolta con **frequenza settimanale dal 16/09 al 31/05** nella giornata del **martedì e bisettimanale dal 01/06 al 15/9** nelle giornate del **martedì e del venerdì** della frazione organica con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante.

5.3 Ritiro rifiuti su chiamata

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

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario pubblicato sul sito del gestore.
- **Ritiro a domicilio:** servizio a pagamento, come specificato nell'**Allegato 1** alla presente Carta, scaricabile anche dal sito del Comune, previa prenotazione al numero verde **800.392233** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00. Tale servizio prevede 1 ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza. I rifiuti devono essere esposti entro le ore 07:00 a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità. Il servizio di raccolta avviene con frequenza mensile **il terzo lunedì del mese** e si svolge dalle 8:00 alle ore 13:00.

5.4 Gestione del Centro di Raccolta 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.

Ecosviluppo, in particolare, si occupa di:

- ✓ presidio e la conduzione del centro di raccolta



- ✓ allestimento delle strutture tramite il posizionamento ed il nolo di idonei containers e contenitori
- ✓ compilazione e tenuta della documentazione obbligatoria (Formulari, Registri, MUD)
- ✓ 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

5.5 Spazzamento e lavaggio strade

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

Il servizio è organizzato con l'impiego di una autospazzatrice aspirante con il supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio delle spazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di **spazzamento meccanizzato** è a cadenza settimanale per 6 mesi e con cadenza quindicinale per 6 mesi.

Il piano operativo attuale prevede le frequenze di intervento calendarizzato nei giorni e nelle zone stabilite.

Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le ore 06:00 e le 12:00.

Lo **spazzamento manuale** che comprende anche lo svuotamento e la pulizia dei cestini portarifiuti viene effettuato dal Comune, con proprio operatore, con frequenza settimanale nella fascia oraria compresa tra le ore 8:00 – 12:00 e le ore 13:30 – 15:30.

5.6 Sicurezza del servizio

Ecosviluppo dispone di un numero verde **800. 644494** dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 necessario per le segnalazioni di situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti.



6. La gestione amministrativa del tributo

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 predispose 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. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

7.1 Schema regolatorio

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune Levate nello Schema I.

Matrice degli schemi regolatori – Delibera n. 15/2022/R/RIF All. A

		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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati nelle tabelle a seguire.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- A. il **Comune di Levate** in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - i. **all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;**
 - ii. ai **reclami**, alle **richieste scritte di informazioni** attinenti alla TARI;
 - iii. alle **richieste di rettifica** degli importi addebitati;
 - iv. ai **punti di contatto con l'utente** quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico;
 - v. alle **modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.**

- B. **Ecosviluppo** in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - i. ai **reclami**, alle **richieste scritte** di informazioni attinenti alle attività di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
 - ii. al **ritiro dei rifiuti su chiamata**
 - iii. agli **interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare
 - iv. alle disposizioni relative alla **continuità e regolarità del servizio di raccolta e**



- trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade**
v. alla sicurezza del servizio

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

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

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



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.
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.

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



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

▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade**

I reclami e le richieste scritte di informazioni relative ai servizi di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento e lavaggio strade possono essere inviate a Ecosviluppo tramite l'indirizzo di posta elettronica: info@ecosvil.it o attraverso il numero verde **800.392233**.

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) e l'oggetto del reclamo
 - l'indirizzo e il codice utenza

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami e alle richieste scritte di informazioni



- **Ritiro rifiuti su chiamata**

Ecosviluppo in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel paragrafo precedente. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dal TQRIF.

- **Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico

- **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario della raccolta domiciliare in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet del gestore. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00 e comunque secondo quanto riportato al Cap.5.

- **Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade**

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario dell'attività di spazzamento e lavaggio strade in cui sono indicati i giorni e gli orari in cui si svolge il servizio di spazzamento manuale e meccanizzato. Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:00 e le 12:00.

- **Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Ecosviluppo in qualità di gestore della raccolta e trasporto dispone di un numero verde **800.644494** dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti così come descritto al paragrafo precedente. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dall'art.48 del TQRIF.



7.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

▪ **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.comune.levate.bg.it/c016126/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/49>

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.comune.levate.bg.it/c016126/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/49> 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 152/06³ 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 delle 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.

▪ **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.comune.levate.bg.it/c016126/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/49>

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

³ Articolo 238.10 D.l. 152/06 "Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni.."



- 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.

▪ 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 negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO - UTC	
Martedì	17:00 - 18:15
Mercoledì	17:00 - 18:15
Venerdì	09:30 - 12:00

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO - TRIBUTI	
Lunedì	09:30 - 12:45
Martedì	09:30 - 12:45 17:00 - 18:15
Mercoledì	09:30 - 12:45 17:00 - 18:15
Giovedì	09:30 - 12:45
Venerdì	09:30 - 12:45

▪ Obblighi di servizio telefonico

I gestori del servizio hanno istituito un numero verde 800.39.22.33 attivo da lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 18.00 e il sabato dalle 08.00 alle 12.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non di pronto intervento per il quale è attivo il numero dedicato).



▪ **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:

- 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.

▪ **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, con possibilità di pagamento in un numero di rate definite dalla deliberazione tariffaria. Il termine di scadenza per il pagamento TARI è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'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;



- 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;
- 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).

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 **ETC**) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano



economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

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

gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

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

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

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

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

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

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

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

reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

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

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

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

rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti a chiamata, per le utenze domestiche che ne faranno richiesta

Nel rispetto di quanto previsto dalla Delibera ARERA n. 15/2022, si effettuerà il servizio del ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti secondo le seguenti modalità:

- prenotazione del ritiro attraverso il n° verde: **800.39.22.33**
- ritiro a domicilio per tutti gli utenti che ne faranno richiesta
- ritiro sul territorio il 3° lunedì del mese
- limite di 5 pezzi a ritiro per ciascuna utenza

I materiali devono essere esposti entro le ore 7.30 a bordo strada in prossimità del domicilio degli utenti senza recare intralcio alla circolazione.

I materiali devono essere identificati apponendo un foglio con la scritta ECOSVILUPPO

Il servizio verrà effettuato dalle ore 8.00 alle 13.00

I rifiuti ingombranti saranno "pesati" secondo il seguente prospetto:

1. piccoli pezzo/materiale vario = 5 Kg/cad
2. materasso 1 posto = 10 Kg
3. piani cottura = 10 Kg
4. tv digitale/pc con monitor = 10 Kg
5. forno = 15 Kg
6. tavolo/scrivania = 15 Kg
7. finestra = 15 Kg
8. poltrona = 20 Kg
9. letto singolo smontato = 20 Kg
10. materasso matrimoniale = 20 Kg
11. mobiletti cucina (base/pensili) 2 ante = 20 Kg
12. porte con/senza vetro = 20 Kg
13. frigorifero = 25 Kg
14. divano a 2 posti = 30 Kg
15. letto matrimoniale smontato = 30 Kg
16. divano a 3 posti = 40 Kg
17. armadio 2 ante smontato = 50 Kg
18. lavatrice = 65 Kg
19. armadio 3 ante smontato = 70 Kg

Saranno ritirati i materiali risultanti dalla prenotazione.

Per il servizio di ritiro è richiesto all'utenza un costo differenziato calcolato secondo il seguente prospetto:

- fino a 30 Kg complessivi: **15,00 €**
- da 31 Kg a 65 Kg complessivi: **20,00 €**
- da 66 Kg a 100 Kg complessivi: **25,00 €**

Allegato 1

COMUNE DI LEVATE

Il pagamento del servizio di ritiro verrà effettuato dalle utenze direttamente al gestore con le seguenti modalità:

- pagamento in contanti al momento del ritiro con rilascio di ricevuta;
- pagamento con bonifico bancario da effettuarsi su IBAN:

IT 59 C 05034 53570 000000027495

entro il giovedì precedente al ritiro e con invio di ricevuta alla mail:

amministrazione@ecosvil.it ; sarà successivamente trasmessa la relativa fattura