



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Carta della qualità del servizio di igiene urbana del ciclo dei rifiuti del Comune di Orio al Serio

**Ai sensi del TQRIF, approvato da
ARERA con delibera n. 15/2022/R/RIF.**

Approvato con deliberazione GC n. 108 del 27/12/2022



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

PREMESSA

Il Comune di Orio al Serio assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

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 ARERA¹ (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 (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Orio al Serio

Il gestore della raccolta e trasporto è il RTI Aprica – Ecosviluppo – F.lli Salvetti

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il RTI Aprica – Ecosviluppo – F.lli Salvetti

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **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;

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

- **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;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **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;



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

- **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;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”;
- **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;



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

- **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;



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

- **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;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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 il Comune di Orio al Serio ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

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

In aggiunta, il Comune ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento di cui all'Allegato 3.

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

- a) il 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, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

- b) il 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
 - 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
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dal sito www.apricaspa.it e www.comune.orioalserio.bg.it

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

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

1.2. IMPARZIALITÀ

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

1.3. 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.

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

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

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

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

1.6. 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:

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

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

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

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link:

https://www.comune.orioalserio.bg.it/upload/orioalserio_ecm10/regolamenti/REGOLAMENTOTARIANNO2022_163_1436.pdf

che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica,



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

nonché alla Carta dei servizi di Qualità approvata il 27/12/2022 dalla Giunta Comunale con atto n. 107.

3. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

3.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

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 o una richiesta scritta di informazioni.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i stessi campi obbligatori sotto riportati:

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

Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

3.2 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Il Comune, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

sportello online - l'apertura di uno/ più sportello/i fisico/i a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde 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, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

3.3 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi 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.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

3.5 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;
- b) pubblicare sulla presente Carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento. Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

NUMERO VERDE 800 437 678

4 I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con Aprica Spa e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

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

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

4.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Per “**frazione indifferenziata residua**” si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato nel sacco trasparente.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e apporranno su di questo un adesivo riportante la dicitura "Rifiuto non ritirato in quanto non conforme – per informazioni tel. 800-437678"

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate, sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario comunale (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario comunale, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione;
- gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;
- il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura "sacco non ritirato in quanto non conforme".

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico nel bidone marrone.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone in scatole di carta.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica in un generico sacco di plastica.

Raccolta porta a porta del vetro e metallo

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metallo in un contenitore di proprietà.

Raccolta di sfalci e potature

Gli utenti conferiscono gli sfalci e le potature presso il Centro di Raccolta.

4.2 ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene in contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

4.3 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Al Centro di Raccolta possono accedere solo i residenti.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

4.4 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autopazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupoie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione dei sottopassi, delle fontane e dei portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale).

Il servizio è eseguito dall'“operatore ecologico di quartiere”, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

4.5 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

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



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)

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

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio
Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Carta della qualità del servizio Tassa sui Rifiuti - TARI del Comune di Orio al Serio

Ai sensi del TQRIF, approvato da ARERA con delibera n. 15/2022/R/RIF.

Approvato con deliberazione GC n. 107 del 27/12/2022

Sommario

1	Informazioni generali	Pag. 3
---	-----------------------	--------

2	I principi generali della Carta della qualità sei servizi e gli obiettivi del Settore Tributi	Pag. 4
---	---	--------

3	I servizi tributari	Pag. 6
---	---------------------	--------



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

4	I servizi erogati	Pag. 6
5	Gli standard di qualità garantiti	Pag. 10
6	La tutela e la partecipazione del contribuente	Pag. 15

1. - Informazioni generali

1.1. Periodo di validità

La Carta della qualità dei servizi tributari ha validità biennale a decorrere dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi *standard* di qualità.

1.2. Unità organizzativa responsabile

L'ufficio responsabile dei servizi illustrati in questa "Carta" è l'Ufficio Tributi. L'ufficio si trova in Via Locatelli, 20 - 24050 Orio al Serio.

Tel. 035-4203208 - Fax 035-4203250

E-mail: tributi@comune.orioalserio.bg.it - PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Sito internet: www.comune.orioalserio.bg.it

L'apertura al pubblico prevista su appuntamento da richiedersi:

- telefonando ai numeri 035-4203208-203-238 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.00 + lunedì e mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 18.00;
- via mail al seguente indirizzo: tributi@comune.orioalserio.bg.it



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Il Responsabile è la dottoressa Locatelli Alessandra indirizzo e-mail:

segretario@comune.orioalserio.bg.it.

L'organigramma dell'Ufficio Tributi è il seguente: sportello unico per la gestione del tributo.
Responsabile del procedimento Mazza Luisa Anna.

1.3. - Dove trovare la carta della qualità dei servizi

La Carta della qualità dei servizi dei tributi è disponibile presso l'Ufficio Tributi ed è scaricabile dal sito www.comune.orioalserio.bg.it.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

2. - I principi generali della carta della qualità dei servizi e gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

2.1. - I principi generali della "Carta".

La presente Carta della qualità dei servizi intende guidare il contribuente informandolo sui servizi forniti dall'Ufficio Tributi.

Con la "Carta" il Comune si impegna a garantire i livelli di qualità dichiarati negli *standard*, per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La "Carta" è ispirata alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (Principi sull'erogazione dei servizi pubblici), alla legge 27 luglio 2000, n. 212 (Statuto dei diritti del contribuente), alla legge 213/2012 (Disposizioni urgenti in materia di finanza e funzionamento degli enti territoriali).

Con la Carta della qualità dei servizi, il Comune di Orio al Serio si impegna a rispettare i seguenti principi generali:

- eguaglianza ed imparzialità: l'ufficio garantisce a tutti gli utenti un trattamento imparziale secondo i criteri dell'obiettività e dell'equità;
- chiarezza e trasparenza: l'utente ha diritto di conoscere le attività svolte dall'ufficio riguardo alle richieste presentate e le procedure collegate alle stesse, i nomi dei responsabili dei procedimenti ed i relativi tempi di esecuzione;
- partecipazione: la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio deve essere garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione nei confronti degli uffici; l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso degli uffici; l'utente può esprimere la propria opinione sui servizi erogati, formulare suggerimenti per il miglioramento e presentare osservazioni; l'ufficio dà riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate;
- efficacia ed efficienza: l'Amministrazione assicura il costante aggiornamento del personale dell'ufficio al fine di rispondere alle richieste dell'utenza e per perseguire il continuo miglioramento dei servizi offerti;
- continuità e sicurezza del servizio: il servizio viene garantito, nei giorni non festivi durante tutto l'arco dell'anno senza interruzioni previo appuntamento;
- semplificazione delle procedure: l'ufficio assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e cura che le comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Il Comune assicura inoltre che la gestione delle attività e dei processi in atto nell'Ufficio Tributi siano svolte nell'osservanza delle norme di sicurezza per gli utenti ed i lavoratori e si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

2.2. - Gli obiettivi dell'Ufficio Tributi.

Gli obiettivi che l'Ufficio Tributi si prefigge sono:

OBIETTIVI	COME SONO RAGGIUNTI
Reperimento delle risorse per soddisfare i bisogni collettivi, salvaguardando le situazioni di disagio economico-sociale	Diversificazione del carico tributario: in relazione solo in caso di eventuali situazioni contingenti e non prevedibili.
Equa ripartizione della tassazione	Attività di recupero dell'evasione: verifica dichiarazioni rese dai contribuenti, incrocio con la banca dati catastale, con le informazioni anagrafiche, con le pratiche urbanistiche e del SUAP.
Comunicazioni con gli utenti	Le informazioni necessarie per un corretto adempimento degli obblighi tributari e la modulistica da utilizzare sono disponibili, in forma cartacea, presso gli uffici e sono scaricabili anche dal sito internet che viene tenuto in costante aggiornamento;
Tempestività della risposta	Lo sportello: il personale dell'ufficio garantisce in tempi rapidi risposte ai quesiti sull'applicazione dei tributi.

3. - I servizi tributari

L'Ufficio Tributi si occupa della gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i cittadini ed i contribuenti, nel rispetto dei principi stabiliti dalla legge 27 luglio 2000, n. 212 nota come "Statuto dei diritti del contribuente". L'ufficio è collocato all'interno dell'Area risorse



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

finanziarie del Comune di Orio al Serio.

La presente "carta della qualità si riferisce alla tassa sui rifiuti (TARI).

L'art. 1, comma 639 della L. n. 147/2013 e s.m.i. istituisce, dal 1° gennaio 2014, l'imposta unica comunale, disciplinando la tassa sui rifiuti TARI quale componente della imposta unica comunale I.U.C., destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. Tale tributo infatti è istituito per la copertura integrale degli interventi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, comprensivi di tutti i costi relativi ad investimenti per opere e relativi ammortamenti, nonché di tutti i costi d'esercizio del servizio di gestione dei rifiuti, inclusi i costi dello smaltimento dei rifiuti nelle discariche ed i costi per il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade pubbliche.

Il relativo regolamento è stato approvato con delibera di Consiglio Comunale nr. 13 del 28.04.2022.

4. - I servizi erogati

L'attività svolta dall'Ufficio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese dirette all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Le tabelle che seguono indicano, per i singoli tributi, i servizi erogati con le modalità per accedere agli stessi e gli uffici a cui rivolgersi.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

SERVIZIO EROGATO	MODALITÀ DI RICHIESTA DEL SERVIZIO	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, aliquote, adempimenti, modalità di versamento	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Assistenza per eventuale ravvedimento operoso	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Compilazione modulistica (dichiarazioni, richieste di agevolazioni e richieste di rimborsi)	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it al link



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

		https://www.comune.orioalserio.bg.it/servizi/moduli/moduli_fase01_bis.aspx?mp=1&fn=6&Campo_75=&CampoRicerca_75=&Campo_78=tari&Campo_126=0&AggiornaDB=Cerca
Richieste di rateizzazione	Telefonando, presentando richiesta tramite posta, fax, mail o direttamente allo sportello previo appuntamento	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Versamento	Mediante il modello F24: presso tutte le Banche, gli uffici postali e le tabaccherie abilitate. È in previsione di attivazione anche la possibilità di versamento tramite PagoPA su AppIo	Poste Italiane Banche Tabaccherie abilitate
Rimborso	Presentando richiesta su apposito modulo all'ufficio protocollo previo appuntamento o invio tramite e-mail all'indirizzo tributi@comune.orioalserio.bg.it , entro il termine di 5 anni dal giorno del versamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Previo appuntamento, telefonicamente contattando il numero 035-4203208 o tramite e-mail all'indirizzo tributi@comune.orioalserio.bg.it	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Richiesta di annullamento in sede di autotutela	Previo appuntamento, telefonicamente contattando il numero 035-4203208 o tramite e-mail all'indirizzo tributi@comune.orioalserio.bg.it	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it
Ricorso avverso provvedimento ritenuto illegittimo (contenzioso)	Disciplinate dal Decreto Legislativo nr. 546 del 1992 e successive modificazioni ed integrazioni	Ufficio Tributi - Via Locatelli, 20 Tel. 035-4203208 Fax 035-4203250 Mail tributi@comune.orioalserio.bg.it Sito internet www.comune.orioalserio.bg.it Commissione Tributaria Provinciale di Bergamo Viale Vittorio Emanuele II, 18 - Bergamo Numero Verde: 800 051 052 PEC: CommTribProvBG@pce.finanze.it
Attivazione numero verde gratuito per l'utenza.	Non avendo un gestore separato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, il Comune non è tenuto ad attivare un numero verde per il Servizio TARI.	Il numero di telefono dedicato dell'Ufficio tributi a cui l'utenza può rivolgersi è lo 035-4203208.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

5. - Gli standard di qualità garantiti

L'Ufficio Tributi si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello, telefonicamente e sul sito Internet; le medesime caratteristiche sono garantite anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico dell'ufficio è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza; previo appuntamento. Gli sportelli, come anche in generale i locali di attesa, sono attrezzati per il ricevimento degli utenti con difficoltà motorie.

Per garantire che i servizi descritti nella presente "Carta" vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle **prestazioni-tipo** a cui sono stati associati degli indicatori (*standard*) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni generali	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Rilascio di informazioni sulla specifica situazione del contribuente	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Annullamento/rettifica degli avvisi di accertamento/ riscossione	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

PROCEDIMENTO: Richiesta di rimborso	
D. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
E. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
F. precisione e affidabilità	Standard minimi
3. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 175 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi

PROCEDIMENTO: Procedura di Reclamo	
A. accesso al servizio	Standard minimi
1. adeguatezza degli orari di apertura dello sportello su appuntamento	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza delle modalità di accesso al servizio (possibilità di invio documenti via mail, via PEC, per telefono, di persona);	almeno 80% giudizi positivi
3. adeguatezza della segnaletica per individuare l'ufficio e possibilità di accesso a persone diversamente abili;	almeno 80% giudizi positivi
B. orientamento e accoglienza	Standard minimi
1. cortesia dell'operatore;	almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

2. adeguatezza delle istruzioni fornite per completare il procedimento;	almeno 80% giudizi positivi
3. preparazione del personale;	almeno 80% giudizi positivi
4. adeguatezza della modulistica da compilare.	almeno 80% giudizi positivi
C. precisione e affidabilità	Standard minimi
1. adeguatezza della risposta fornita;	almeno 80% giudizi positivi
2. adeguatezza dei tempi impiegati per fornire la risposta.	prevista entro 25 giorni dalla richiesta, almeno 80% giudizi positivi



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

6.- La tutela e la partecipazione del contribuente

6.1.- Gli istituti per la tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi.

- Ravvedimento operoso: con il “**ravvedimento**” (art. 13 del Dlgs n. 472 del 1997) è possibile regolarizzare omessi o insufficienti versamenti e altre irregolarità fiscali, beneficiando della riduzione delle sanzioni.
- Autotutela: se la pubblica amministrazione prende atto di aver commesso un errore può annullare il proprio operato e correggersi senza attendere la decisione di un giudice.
- Interpello: trattasi di un'istanza che il contribuente rivolge alla pubblica amministrazione prima di attuare un comportamento fiscalmente rilevante, per ottenere chiarimenti in relazione a un caso concreto e personale in merito all'interpretazione, all'applicazione o alla disapplicazione di norme di legge di varia natura relative a tributi erariali.
- Mediazione: si applica alle controversie di valore non superiore a 20.000 euro, relative a tutti gli atti impugnabili, individuati dall'art. 19 del D.lgs. n. 546 del 1992: in tale ipotesi, il ricorso produce gli effetti del reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa.

6.2.- La verifica del rispetto degli *standard* di qualità

La presente “Carta” costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente dell'Ufficio Tributi oltre a rappresentare il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti.

Per raggiungere tale obiettivo di garanzia nei confronti dei cittadini, è necessario che il Comune proceda ad un monitoraggio continuo delle prestazioni rese all'utente finalizzato alla verifica del rispetto degli *standard* di qualità.

Gli *standard* saranno controllati a chiusura dell'anno in base alle segnalazioni ricevute e ai tempi di risposta e conclusione procedimenti.

6.3.- L'aggiornamento degli *standard*

Come premesso al punto 1.1, la Carta della qualità dei servizi è un documento suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati che per gli *standard*.

Alla base di questi aggiornamenti vi sono anche le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

6.4.- Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

Ogni utente può presentare al dirigente responsabile dell'Ufficio Tributi reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente “Carta”.

Il reclamo può essere presentato tramite PEC all'indirizzo



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net.

Oltre ai reclami, gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di ricezione di reclami o di proposte di miglioramento, l'ente le valuterà e le terrà in considerazione per il successivo aggiornamento della carta dei servizi.

6.5.- La valutazione periodica dei servizi

Per valutare il livello qualitativo dei servizi erogati si metteranno a disposizione degli utenti/contribuenti appositi questionari di soddisfazione.

6.6.- La tutela della privacy

Il contribuente che comunica agli uffici competenti i propri dati viene informato, ai sensi del D.lgs. 196/2003, che gli stessi saranno utilizzati ai soli fini istituzionali e la loro comunicazione ad altri soggetti è ammessa solo se norme di legge o regolamentari lo prevedono e, comunque, sempre ed unicamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali.

Responsabile del trattamento dei dati personali è il Comune di Orio al Serio.

Il Data Protection Officer/Responsabile della Protezione dei dati individuato dall'ente è il seguente soggetto:

DPO	P.IVA	Via/Piazza	CAP	Comune	Nominativo del DPO
Studio Ing. Bariselli Davide Mario	IT03524510173	Via Corsica n. 194	25125	Brescia	Bariselli Davide Mario

Il Data Protection Officer è reperibile ai seguenti recapiti dove è possibile inviare anche istanze/comunicazione scritte in modalità digitale al Data Protection Officer:

- recapito diretto del DPO: privacy@barisellistudio.it

- istituzionale dell'ente: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

Allegato:

- **modello per la presentazione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento dei servizi**



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211
fax 035-4203250

**MODULO PER LA PRESENTAZIONE DI
RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE
DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI**

Al Responsabile dell'Ufficio Tributi

Comune di Orio al Serio

Via A. Locatelli, 20

24050 Orio al Serio (BG)

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/> Ritardo	<input type="checkbox"/> Omissione
<input type="checkbox"/> Scortesia	
<input type="checkbox"/> Altro (SPECIFICARE)	

Proposta di miglioramento del servizio:

Data _____

Firma _____



CITTÀ DI ORIO AL SERIO

PROVINCIA DI BERGAMO

Via Locatelli, 20 • 24050 Orio al Serio

Partita IVA: 00723880167 • Codice Fiscale: 80038190163

Sito web: www.comune.orioalserio.bg.it Email: info@comune.orioalserio.bg.it

PEC: egov.orioalserio@cert.poliscomuneamico.net

tel. 035-4203211

fax 035-4203250

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:

Il funzionario

Decisione del Responsabile:

Il Responsabile