

***CARTA DELLA QUALITA’
DEL SERVIZIO INTEGRATO
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI***



Comune di Ugnano

INDICE

1. La Carta della Qualità.....	2
2. I riferimenti normativi.....	3
3. I gestori del servizio.....	3
3.1 Il gestore Ecosviluppo	3
3.1.1 I contatti del gestore Ecosviluppo	4
3.2 Il gestore Berakah.....	5
3.2.1 I contatti del gestore Berakah.....	5
4. I principi fondamentali	6
5. Il servizio rifiuti.....	7
5.1 La raccolta della frazione indifferenziata.....	8
5.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati.....	9
5.3 Ritiro rifiuti ingombranti su chiamata.....	9
5.4 Gestione del Centro di Raccolta Comunale	10
5.5 Spazzamento e lavaggio strade.....	10
5.6 Sicurezza del servizio.....	11
5.7 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale.....	12
<u>5-8 L'impegno dei cittadini.....</u>	<u>12</u>
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	17
<i>Glossario</i>	23

1. La Carta della Qualità

La presente Carta della qualità del servizio rifiuti è predisposta dalle società Ecosviluppo e Berakah e dal Comune di Ugnano ed è rivolta agli utenti del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune.

Questo 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.

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 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 garantisce tramite il Gestore Ecosviluppo, la gestione del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

L'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti è gestita dalla Società Ecosviluppo;

L'attività di spazzamento e lavaggio delle strade è gestita dalla Società Ecosviluppo.

La Soc. Coop. Soc. Berakah è il gestore del Centro di raccolta e si occupa anche dello svuotamento dei cestini stradali, della raccolta dei rifiuti abbandonati e della pulizia delle griglie.

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

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

- Richiederla al numero verde gratuito: **800.392233**
- Richiederla in formato cartaceo lo sportello del Servizio di Igene Urbana
- Scaricarla dal sito web del Comune (www.ugnano.eu), dal sito web della società Ecosviluppo (www.ecosviluppo.it) e dal sito web della Soc. Coop. Soc. Berakah (berakah.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/

**I CONTATTI DELLO SPORTELLO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA
ATTIVO PRESSO IL COMUNE DI URGNANO:**

Sede Comunale	Via C. Battisti, 74 4059 Urgnano (BG)
Sportello - TARIFFA RIFIUTI	BRAMBILLA STEFANIA Igiene Urbana (T.A.R.I.) – 1° piano Tel. 035-4871562
Sportello - SERVIZIO RIFIUTI	TOSI AUGUSTO
Numero verde	800.392233
E-mail	sportellosiu@urgnano.eu
PEC	pec@pec.urgnano.eu
Sito web	www.urgnano.eu
Trasparenza rifiuti	www.urgnano.eu

**ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELLO SPORTELLO DEL SERVIZIO DI IGIENE
URBANA ATTIVO PRESSO IL COMUNE DI URGNANO**

Lunedì	10:30 – 13:30
Martedì	su appuntamento: 9:00 – 13:00 14:00 – 18:30
Mercoledì	09:00 – 11:00
Giovedì	10:30 – 12:30 16:30 – 18:30
Venerdì	10:30 – 13:30



3.2 Il gestore Berakah

Berakah nasce nel 1986 a Cologno al Serio per volontà di alcune persone che insieme provano a farsi carico di situazioni di disagio sociale attraverso l'accoglienza e il lavoro.

L'origine del nome Berakah va fatta risalire al seminario tenuto dal teologo Carmine di Sante a Badalasco nel 1982. Il tema era: "La categoria della Berakah per un'antropologia della giustizia.". Da quel lontano evento il nome, Berakah, dall'ebraico "benedizione" il cui significato biblico richiama la responsabilità e la custodia di ciò che ci è prossimo Uomo e natura. In quegli anni quindi "prende consistenza una comunità che cercava di soddisfare i bisogni primari dell'uomo: mangiare, dormire. Il problema era l'occupazione, il lavoro.

Così si è pensato, rischiato, scommesso, sognato di fare cooperativa".

Da subito il lavoro è stato inteso come strumento di riabilitazione sociale e come mezzo per riacquisire dignità, abilità, indipendenza. Nel 1991 quando viene emanata la legge di riferimento delle cooperative sociali (L. 381/91) Berakah si definisce come cooperativa di tipo B e il suo diviene il perseguimento dell'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini attraverso lo svolgimento di attività d'impresa volte a promuovere l'inserimento lavorativo di persone appartenenti alle categorie di svantaggio di cui all'art.4 della L.381/91.

La Cooperativa per realizzare il proprio scopo sociale ha sviluppato negli anni 4 settori di attività imprenditoriali: manutenzione del verde, pulizie edifici pubblici e privati, assemblaggio industriale conto terzi e gestione centri di raccolta comunali secondo la normativa vigente, servizio di svuotamento cestini posti su territori comunali e spazzamento manuale strade, raccolta e trasporto rifiuti urbano, raccolta e trasporto abiti usati trasporto rifiuti pericolosi.

3.2.1 I contatti del gestore Berakah

Sede	Via della Lira Italiana, n. 125 24040 Pagazzano (BG)
Numero	0363 - 382837
Fax	0363 - 816201
E-mail	info@berakah.it
PEC	berakah@pec.confcooperative.it
Sito internet	berakah.it/
Trasparenza rifiuti	berakah.it/
Orario Uffici	Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 13:00
	Martedì e giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00

4 I principi fondamentali

▪ **RISPETTO DELLA NORMATIVA**

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

▪ **INFORMAZIONE**

Ecosviluppo e Berakah, in collaborazione con il Comune, assicurano agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- illustrano le caratteristiche dei servizi tramite pubblicazioni sempre accessibili al pubblico;
- attivano linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti;

La Società Ecosviluppo rende pubblici i dati aziendali più significativi pubblicandoli sul proprio sito internet e mantiene i rapporti con gli organi di informazione.

▪ **CONTINUITÀ**

Il Comune di Ugnano si impegna a garantire 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.

I servizi contemplati nella presente Carta della Qualità sono "attività di pubblico interesse" ai sensi dell'art. 178 del D.Lgs. 152/2006 e sono sottoposti alla normativa dettata dal medesimo decreto e sono considerati "servizi locali indispensabili del Comune", pertanto, non possono essere sospesi, interrotti o comunque abbandonati, salvo ricorrano circostanze di forza maggiore adeguatamente provate, contemplati dalla normativa vigente in materia ed immediatamente segnalati dal Gestore al Comune, e, per quanto applicabili, nei casi e secondo le modalità previsti dall'art. 107 del D.Lgs. 50/2016.

Tra le cause di forza maggiore viene annoverato lo sciopero delle maestranze a condizione che lo stesso rispetti le norme per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali previsti dalla Legge 12/06/1990 n. 146, come modificata con la Legge 11/04/2000 n. 83, da leggi correlate e/o da provvedimenti vincolanti della competente Autorità.

In particolare il Gestore deve dare preavviso scritto dello sciopero, nel rispetto delle tempistiche di legge previste, e collaborare con il Comune nel diffonderne l'informazione alle utenze.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune, con la collaborazione del Gestore, 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

Obiettivi primari del Comune, di Ecosviluppo e di Berakah 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

I Gestori 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

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune 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 nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e in quello dell'attività di spazzamento e lavaggio delle strade (pubblicati sul sito internet del Gestore ECOSVILUPPO [www. Ecosviluppo.it](http://www.Ecosviluppo.it)).

I servizi di raccolta sono svolti su tutto il territorio Comunale:

- con modalità tali da salvaguardare l'igiene pubblica, garantire il decoro ambientale ed evitare il più possibile molestie alla popolazione, dispersione di liquami e perdita di materiale, sollevamento di polvere o inquinamento acustico;
- minimizzando il più possibile il tempo di permanenza dei rifiuti da raccogliere nei punti di esposizione e i disagi al traffico veicolare e ciclo-pedonale;
- in maniera tale che sul suolo non rimanga alcuna traccia di rifiuti;
- evitando in modo assoluto la miscelazione delle diverse tipologie di rifiuto già separate dagli utenti.
- In maniera tale da limitare il più possibile l'intralcio alla circolazione stradale.

Il servizio di raccolta dei seguenti rifiuti avviene con il metodo "porta a porta":

- Frazione secca residua (c.d. rifiuto indifferenziato);

- Imballaggi in plastica;
- Carta e cartone;
- Vetro, lattine e barattolame;
- Rifiuti biodegradabili da cucine e mense (c.d. rifiuto organico);
- Scarti del verde e potature (solo nel periodo estivo, su chiamata e solo per utenze domestiche).

I giorni e le modalità delle attività di raccolta sono indicati nel calendario distribuito annualmente a domicilio, disponibile per il ritiro presso lo Sportello del Servizio di Igiene Urbana e pubblicato il sito internet del Gestore Ecosviluppo e del Comune.

I contenitori devono essere esposti dopo le ore 21:00 del giorno precedente la raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta.

L'attività di raccolta sul territorio a cura del Gestore non può essere avviata prime delle ore **06:00** e deve, di norma, terminare entro le ore **14:00**, e più precisamente:

- entro le ore 11:00 nelle vie del centro storico (area interna alle vie: Circonvallazione, Rimembranze e Papa Giovanni XXIII).
- entro le ore 13:00 nella frazione Basella
- entro le ore 14:00 nel restante territorio comunale

Il servizio di raccolta vetro, lattine e barattolame non può essere avviato prima delle ore 8.00 e deve, di norma, terminare entro le ore **16.00**.

La gestione dei contenitori per la raccolta differenziata, ovvero la fornitura e sostituzione dei contenitori del rifiuto secco residuo e del rifiuto organico, è svolta dallo sportello del Servizio di Igiene Urbana.

5.1 La raccolta della frazione indifferenziata

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.

La raccolta della frazione secca residua (c.d. indifferenziato) viene effettuata utilizzando il sistema domiciliare del "porta a porta" con frequenza settimanale, nella giornata del venerdì e il rifiuto viene conferito attraverso l'utilizzo di contenitori di colore grigio da 40-50 lt (in funzione del numero di occupanti) per tutte le utenze domestiche e per le utenze non domestiche richiedenti.

I contenitori possono essere ritirati presso lo sportello del Servizio di Igiene Urbana e sono dotati di sistema di riconoscimento dell'utente (TAG-RFID) per la rilevazione degli svuotamenti.

Le utenze non domestiche che necessitano di contenitori più grandi provvedono autonomamente all'acquisto del contenitore e contattano lo sportello del Servizio di Igiene urbana per richiedere l'apposizione del TAG-RFID sul contenitore, di colore grigio, di cui hanno l'obbligo di comunicare la capienza in litri.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvedono all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e appongono sul contenitore un adesivo riportante la dicitura "Rifiuto non conforme" e il numero verde da contattare per informazioni.

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 settimanale** 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 settimanale** nella giornata del **venerdì** 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 **mercoledì** di vetro, lattine e barattolame con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante;
- **RIFIUTI BIODEGRADABILI DA CUCINE E MENSE (ORGANICO):** Raccolta con **frequenza settimanale dal 01/10 al 14/4** nella giornata del **lunedì** e **bisettimanale dal 15/4 al 30/9 nelle giornate del lunedì 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.
- **SFALCI DEL VERDE E POTATURE:** Raccolta con **frequenza settimanale** nella giornata del **lunedì** della frazione Verde biodegradabile nel periodo **giugno-agosto**. La raccolta è effettuata solo per le utenze domestiche che ne prenotino il ritiro, entro il venerdì precedente, al numero verde **800392233** e fino ad un massimo di 1 mc a ritiro.

5.3 Ritiro rifiuti ingombranti su chiamata

Il rifiuto INGOMBRANTE è un rifiuto residuo di grandi dimensioni che non ha trovato collocazione in altre tipologie di raccolta differenziata; in altre parole è ingombrante il rifiuto che residua da tutte le raccolte differenziate, **avente dimensioni unitarie tali da non poter essere conferito all'ordinario sistema di raccolta del secco residuo.**

Sono rifiuti ingombranti: armadi, tavoli, mobili vari, divani, poltrone, sedie, reti e strutture dei letti, giocattoli voluminosi, lampadari, biciclette, assi da stiro, zaini e valigie di grandi dimensioni, ecc.

I rifiuti ingombranti possono essere conferiti

- **Consegna al Centro di Raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari di apertura riportati al successivo art. 5.4., previa pesatura del rifiuto conferito per il successivo addebito puntuale della tariffa.
- **Ritiro a domicilio:** servizio a pagamento, come da tariffario approvato e scaricabile dal sito del Comune, **previa prenotazione al numero verde 800.392233** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00.

Il servizio di ritiro a domicilio prevede un limite di volume fino a 2,5mc e di lunghezza fino a 2,5mt; i mobili e gli oggetti di arredo di grandi dimensioni devono essere adeguatamente smontati a cura dell'utente.

Il servizio di prenotazione del ritiro a domicilio è previsto anche per e i grandi RAEE (frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, ed elettrodomestici in genere di dimensione oltre i 50 cm di lato).

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti. Per ogni singolo ritiro è necessario seguire le seguenti indicazioni:

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, i rifiuti devono essere esposti in modo tale da non rimanere per troppo tempo incustoditi e comunque non possono essere esposti prima delle ore 7.00 del giorno di raccolta prenotato.

Il servizio di raccolta avviene con frequenza mensile **il primo lunedì del mese**, si svolge dalle 8:00 alle ore 13:00 e non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

5.4 Gestione del Centro di Raccolta Comunale

L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti TARI dotati di "Carta dei Servizi Ambientali" attiva e consente di conferire i rifiuti urbani prodotti sul territorio comunale di Urgnano.

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 secondo l'apposita cartellonistica.

CENTRO DI RACCOLTA: ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	14:00 – 18:00
Martedì	14:00 – 18:00
Mercoledì	14:00 – 18:00
Giovedì	14:00 – 18:00
Venerdì	14:00 – 18:00
Sabato	08:00 – 12:00 14:00 – 18:00
indirizzo	Via Basella n. 1252, Urgnano
telefono	035 894228
Gestore	Berakah Soc. Coop.

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 su telaio da 8 mc con il supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi e sulle aree pubbliche, sulla via di passaggio della spazzatrice che provvede alla raccolta dei rifiuti;
- una autospazzatrice compatta da 4 mc per la pulizia delle vie ristrette e delle piste ciclabili.

La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato e manuale è diversificata in funzione delle varie zone e viene effettuato con le seguenti cadenze:

spazzatrice grande:

- Lunedì pari (zona centro storico + zona nord-ovest)
- Giovedì pari (zona centro storico + zona sud-ovest + frazione Basella) + mercato
- Lunedì dispari (zona centro storico + zona nord-est)
- Giovedì dispari (zona centro storico + zona sud-est + frazione Basella) + mercato

spazzatrice piccola:

- Lunedì (zona centro storico)
- Giovedì (zona centro storico)

Il servizio di pulizia del mercato è settimanale nella giornata del **giovedì**; viene effettuato con l'ausilio della spazzatrice grande e riguarda la pulizia dell'area dedicata allo svolgimento del mercato e le zone limitrofe. Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le ore 13:00 e le 15:00.

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

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

- pulizia e mantenimento del decoro delle strade;
- raccolta delle foglie nel periodo autunnale e ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità;
- pulizia superficiale delle caditoie stradali al fine di consentire il regolare deflusso delle acque.

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 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. Tutti gli automezzi ecologici dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare. I percorsi programmati e le giornate di spazzamento Il programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade è scaricabile dal sito del Gestore Ecosviluppo (www.ecosviluppo.it).

Il servizio effettuato dalla Soc. Coop. Soc. Berakah consiste nella raccolta dei rifiuti abbandonati sul suolo pubblico, nella pulizia delle griglie delle rogge e nello svuotamento dei cestini stradali; tali servizi sono tesi a garantire costante decoro degli spazi pubblici.

5.6 Sicurezza del servizio

Ecosviluppo dispone di un numero verde **800.644494** dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24, a cui possono essere segnalate situazioni di **pericolo** relative al servizio rifiuti.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

5.7 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

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

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

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

5.8 L'IMPEGNO DEI CITTADINI

Un Paese pulito e vivibile è il risultato del servizio progettato dall'Amministrazione e dell'attenzione dei cittadini.

Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la disciplina dei servizi di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- effettuare una corretta raccolta differenziata separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Comune e dal Gestore, disponibile sul sito www.urnano.eu;
- utilizzare in modo corretto gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti, quali pile e farmaci, senza inserire altre frazioni di rifiuti;
- esporre all'esterno dell'abitazione i sacchi ed i contenitori ben chiusi, ordinati e in modo tale che rimangano il minor tempo possibile incustoditi; il conferimento dei rifiuti deve avvenire, ove possibile, nel punto più prossimo alla sede stradale di normale percorrenza del mezzo di raccolta in modo da essere ben visibile agli operatori addetti alla raccolta e da evitare ogni intralcio al transito veicolare e/o pedonale, nonché ogni disturbo alla popolazione.
- non esporre i sacchi e i contenitori prima delle ore 21.00 della sera precedente il giorno di raccolta;
- ritirare tempestivamente i contenitori a svuotamento avvenuto e recuperare tempestivamente i rifiuti eventualmente non ritirati dagli addetti a causa del mancato rispetto delle modalità di conferimento prescritte, dell'esposizione tardiva o di qualsiasi altra causa, contattando il numero verde **800392233** per informazioni o reclami;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso il Centro di Raccolta;
- usare sempre i cestini getta rifiuti stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non gettare per terra i mozziconi di sigaretta (L. 221 del 28 dicembre 2015) e nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate negli appositi contenitori e, se non presenti, nei cestini getta rifiuti;
- contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili;

6. La gestione amministrativa del tributo

La tariffa 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 PUNTUALE di natura tributaria.

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

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte, nonché al costo del servizio sui rifiuti, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio, compresi i costi di smaltimento.

La tariffa è composta da una quota, denominata “parte fissa”, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio e da una quota, denominata “parte variabile”, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all’entità dei costi di gestione.

Il Consiglio Comunale approva i Regolamenti, le Tariffe e il Piano Finanziario del servizio di gestione integrata dei rifiuti.

Il Comune, per il tramite del Gestore Ecosviluppo, garantisce 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.

Ecosviluppo gestisce lo Sportello del Servizio di Igiene Urbana, 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 e le rettifiche del tributo, effettua le attività di accertamento e contenzioso, rilascia informazioni e svolge la funzione di front e back office.

Il Comune affida ad impresa esterna l’attività di stampa e recapito delle bollette.

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 Ugrnano 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. **Ecosviluppo** 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 dei rifiuti urbani 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 dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - v. alla sicurezza del servizio
 - vi. agli interventi aventi carattere di emergenza ambientale
- C. **Berakah** in qualità di gestore del Centro di Raccolta e delle attività di controllo del territorio, svuotamento cestini/posaceneri, raccolta rifiuti abbandonati, caricamento dispenser sacchetti raccolta deiezioni canine, pulizia griglie e raccolta rifiuti mercato:
- i. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti le attività di gestione del Centro di Raccolta e delle attività di controllo del territorio, svuotamento cestini/posaceneri, raccolta rifiuti abbandonati, caricamento dispenser sacchetti raccolta deiezioni canine, pulizia griglie e raccolta rifiuti mercato
 - ii. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di gestione del Centro di Raccolta e delle attività di controllo del territorio, svuotamento cestini/posaceneri, raccolta rifiuti abbandonati, caricamento dispenser sacchetti raccolta deiezioni canine, pulizia griglie e raccolta rifiuti mercato

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

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

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.

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	SI
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 all'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.

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

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

7.2 Obblighi di qualità tecnica

▪ **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 e raccolta foglie possono essere inviate a Ecosviluppo tramite l'indirizzo di posta elettronica: info@ecosvil.it o attraverso il numero verde **800.392233**.

Per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti abbandonati, lo svuotamento e la pulizia dei cestini portarifiuti e la pulizia delle griglie delle rogge i reclami vanno inviati alla società Berakah. Tramite l'indirizzo info@berakah.it oppure contattando il numero **0363 – 382837**.

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 Ecosviluppo, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico tramite il servizio telefonico

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

- Ecosviluppo in qualità di gestore del servizio predispone il calendario della raccolta domiciliare in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è distribuito annualmente a domicilio, è ritirabile presso lo sportello del Servizio di Igiene Urbana ed è consultabile presso il sito internet del gestore e del Comune di Urgnano. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00 (dalle ore 8:00 alle ore 16:00 per la frazione multimateriale vetro, lattine e barattolame), e comunque secondo quanto riportato al Cap.5.

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

- Ecosviluppo in qualità di gestore del servizio 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 13:00

▪ **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

Tutta la modulistica relativa alla TARI (richiesta di attivazione del servizio, dichiarazione di occupazione, cessazione, variazione, istanza di rettifica) è disponibile sul sito internet istituzionale del Comune di Urgnano alla sezione "modulistica/Tributi" in modalità stampabile ed è reperibile lo Sportello del Servizio di Igiene Urbana.

Tutti i moduli e le istanze inerenti la TARI possono essere trasmessi dal contribuente con le seguenti modalità:

– via e-mail, indirizzata a protocollo@urgnano.eu;

– a mezzo servizio postale indirizzato a COMUNE DI URGNANO – Via Cesare Battisti 74 – 24059 Urgnano (Bg)

– mediante consegna allo sportello fisico Via Cesare Battisti 74 a Urgnano

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

La **richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'utente entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile e produce effetto dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

Contestualmente alla richiesta di attivazione deve essere presentata la "denuncia di occupazione TARI", che deve contenere le seguenti informazioni:

a) **per le utenze domestiche:**

- cognome e nome, luogo e data di nascita, indirizzo di residenza e codice fiscale del dichiarante (in presenza di residenti il dichiarante deve essere uno dei residenti);

- indirizzo (via, numero civico, numerazione interno), dati catastali completi della/delle unità immobiliari possedute/detenute e superficie calpestabile determinata ai sensi dell'art.9 di questo regolamento;
- data di decorrenza del possesso/detenzione e titolo alla base della disponibilità delle dichiarate unità immobiliari;
- dati del proprietario dell'immobile se diverso dal dichiarante;
- indicazione di eventuali presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni, esenzioni;

b) per le utenze non domestiche:

- identificazione della società/ditta/ente dichiarante (denominazione/ragione sociale, sede legale, codice fiscale, indirizzo PEC, recapiti telefonici-email) e del relativo legale rappresentante (nome, cognome, luogo e data di nascita, residenza, codice fiscale e recapiti telefonici-email), attività svolta;
- identificazione della/delle unità immobiliari ed aree scoperte operative possedute/detenute (via, numero civico, numerazione interno, dati catastali completi), superficie calpestabile determinata ai sensi dell'art.9 di questo regolamento e destinazione d'uso;
- la data di inizio del possesso/detenzione dei locali e delle aree e titolo alla base della disponibilità delle dichiarate unità immobiliari;
- dati del proprietario dell'immobile se diverso dal dichiarante;
- planimetria dei locali in scala non inferiore a 1:100 con indicazione, per ogni locale, di: destinazione d'uso, superficie, altezza, operazioni che vi si svolgono
- indicazione di eventuali presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni, esenzioni;

Le UTENZE NON DOMESTICHE possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi. Tali rifiuti sono computati ai fini del raggiungimento degli obiettivi di riciclaggio dei rifiuti urbani (art.198 Dlgs 152/2006 modifica 26/9/2020).

Le utenze non domestiche che provvedono in autonomia, direttamente o tramite soggetti abilitati diversi dal gestore del servizio pubblico e nel rispetto delle vigenti disposizioni normative, **al recupero del totale dei rifiuti urbani prodotti**, sono escluse dalla corresponsione della parte variabile della tassa riferita alle specifiche superfici oggetto di tassazione e, per tali superfici, sono tenuti alla corresponsione della sola parte fissa. La scelta di avvalersi della facoltà di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06³ deve essere presentata 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. **Dette utenze non possono conferire alcun tipo di rifiuto al servizio pubblico** e sono escluse dalla sola corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti (parte variabile della tariffa).

▪ **Modalità per la variazione o cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Le richieste di **variazione e di cessazione** del servizio devono essere inviate allo sportello del Servizio di Igiene Urbana entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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.

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.

La **cessazione del possesso o detenzione** di locali e aree ha effetto a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla presentazione della relativa dichiarazione; in caso di dichiarazione tardiva la cessazione potrà essere disposta con decorrenza dal primo giorno del mese successivo alla effettiva perdita della disponibilità del locale o area a condizione che il contribuente possa adeguatamente ed oggettivamente documentarla e datarla

Le variazioni che comportino un aumento di tariffa producono effetti dal primo giorno del mese successivo a quello di effettiva variazione degli elementi stessi, a prescindere dalla tempestività della relativa dichiarazione. Il medesimo principio vale anche per le variazioni che comportino una diminuzione di tariffa, se dichiarate entro 30 giorni da quando si concretizza il relativo presupposto; in mancanza, la relativa variazione ha effetto dal primo giorno del mese solare successivo alla data di presentazione della relativa dichiarazione, salvo che alla dichiarazione sia allegata idonea documentazione da cui possa evincersi con oggettività e certezza una data antecedente dalla quale far decorrere la diminuzione di superficie.

▪ **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 lo **sportello del Servizio di Igiene Urbana nei giorni e 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 dal sito www.urgnano.eu nella sezione modulistica dell'Ufficio tributi.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare allo sportello del Servizio di Igiene Urbana il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

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

Risposta del gestore

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Tale procedura prevede che nel minor tempo possibile e comunque non oltre trenta giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati. Il tempo medio di risposta dell'azienda è di 7 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo.

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta della Qualità dei Servizi, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con il Gestore. La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo. Il Comune di Ugnano si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta della Qualità dei Servizi vanno, di norma, presentati al Gestore, il quale si impegnerà ad informare il Comune sulla quantità e tipologia dei reclami. Il Comune renderà disponibili i suddetti dati alle Associazioni dei Consumatori.

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

Ecosviluppo mette inoltre a disposizione lo Sportello del Servizio di Igiene Urbana (gestione tariffe e rapporti con gli utenti) presso la **sede comunale** e aperto al pubblico negli orari e ai recapiti riportati nella tabella seguente:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO E RECAPITI	
SPORTELLO DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	
Lunedì	10:30 – 13:30
Martedì	su appuntamento: 9:00 – 13:00 14:00 – 18:30
Mercoledì	09:00 – 11:00
Giovedì	10:30 – 12:30 16:30 – 18:30
Venerdì	10:30 – 13:30
indirizzo	Via Cesare battisti, 74 (c/o uff. Ragioneria 1° piano)
telefono	0354871562 -
Numero verde	800 392233
email	sportellosiu@urgnano.eu
PEC	pec@pec.urnano.eu

Lo Sportello del Servizio di Igiene Urbana garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di presentazione della dichiarazione.

Il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza. Il personale addetto è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e a fornire risposte chiare, complete e precise, utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti.

Le richieste dell'utenza devono essere formulate in forma precisa, per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Lo Sportello del Servizio di Igiene Urbana è a disposizione per ascoltare, accettare e registrare eventuali suggerimenti e/o reclami riguardanti disservizi inerenti la riscossione della TARI.

Lo sportello consente anche di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, e richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico e online per la gestione della TARI, costituisce un servizio migliorativo finalizzato a consentire un facile punto di contatto con l'utente.

Il Comune, in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

Le informazioni reperibili allo sportello fisico sono disponibili anche attraverso il sito web dell'Ente e del gestore.

▪ **Obblighi di servizio telefonico**

Ecosviluppo, in qualità di gestore del servizio ha 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 non saranno imputati all'utente.

Al contribuente che non versi alle scadenze indicate nell'avviso di pagamento le somme nello stesso indicate, l'ufficio provvede a redigere i conseguenti atti secondo quanto indicato nel "Regolamento per l'applicazione della Tariffa sui Rifiuti (TARI)".

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti assiste il contribuente alla richiesta di rateizzazione per il versamento degli atti di accertamento emessi dall'Ente ai sensi della Legge n.160/2019.

▪ **Modalità e strumenti di pagamento**

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

I pagamenti della TARI possono essere effettuati mediante:

- Modello F24 semplificato precompilato e allegato alla bolletta;
- Addebito diretto in conto corrente su richiesta dell'utente (SDD Sepa Direct Debit)

Qualora venga prevista una modalità di pagamento onerosa, non può essere addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto per l'utilizzo di detta modalità.

▪ **Periodicità di riscossione**

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

▪ **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

È garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

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

- 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 può essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di 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.