



la responsabilità sociale diventa impresa

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



Comune di Stezzano



INDICE

1. La Carta della Qualità	2
2. I riferimenti normativi.....	3
3. I gestori del servizio.....	4
3.1 Il gestore Ecosviluppo	4
3.1.1 I contatti del gestore Ecosviluppo.....	5
3.2 Il Comune di Stezzano	6
3.2.1 I contatti del Comune di Stezzano	7
4. I principi fondamentali.....	8
5. Il servizio rifiuti	10
5.1 La raccolta della frazione indifferenziata	10
5.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati	10
5.3 Altre raccolte	11
5.4 Ritiro rifiuti su chiamata	11
5.5 Gestione del Centro di Raccolta Comunale	11
5.6 Spazzamento e lavaggio strade	12
5.7 Sicurezza del servizio	12
6. La gestione amministrativa del tributo	13
6.1 Organizzazione dei servizi TARI.....	13
7. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica.....	17
7.1 Schema regolatorio	17
7.2 Obblighi di qualità tecnica	20
7.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....	22
7.3.1 Dichiarazioni	22
7.3.2 Rimborsi	22
7.3.3 Agevolazioni e riduzioni.....	22
7.3.4 Indicatori standard.....	23
7.3.5 Morosità	24
Glossario	26

1. La Carta della Qualità

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

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

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

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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**
- Attività di **raccolta e trasporto**
- Attività di **spazzamento e lavaggio delle strade**

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

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

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

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

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

2. I riferimenti normativi

La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **del 31/10/2019, n.444/2019**, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
 - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

3. I gestori del servizio

3.1 Il gestore Ecosviluppo

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

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

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

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

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

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

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

3.1.1 I contatti del gestore Ecosviluppo



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

3.2 Il Comune di Stezzano

Il Comune di Stezzano

È titolare della potestà impositiva relativamente all'applicazione della tassa sui rifiuti TARI; gestisce anche il "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (TEFA) di cui all'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, per conto della Provincia di Bergamo.

Il presupposto impositivo della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Il Comune esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile per la gestione della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, il quale si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi per lo svolgimento del "Servizio di gestione delle tariffe della TARI e dei rapporti con gli utenti".

Il Comune nella gestione della TARI opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale che ne disciplina la sua applicazione, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti.

L'Ufficio Tributi

Gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) occupandosi principalmente di offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia.

3.2.1 I contatti del Comune di Stezzano

Sede Comunale	Piazza Libertà, 27 – 24040 - Stezzano (BG)
Sportello - TASSA RIFIUTI	Ufficio Tributi - tel. 0354545337 – 331 tributi@comune.stezzano.bg.it
Sportello - SERVIZIO RIFIUTI	Ufficio Ecologia - tel. 0354545343 ecologia@comune.stezzano.bg.it
Numero verde	800.392233
PEC	protocollostezzano@propec.it
Sito web	www.comune.stezzano.bg.it/
Trasparenza rifiuti	www.specialistiincomune.it/trasparenza-arera-comune-di-stezzano/

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	10:00 - 13:00
Martedì	10:00 - 13:00 16:00 - 18:00
Mercoledì	-
Giovedì	10:00 - 13:00 16:00 - 17:30
Venerdì	10:00 - 13:00

4. I principi fondamentali

▪ RISPETTO DELLA NORMATIVA

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

▪ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

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

▪ TRASPARENZA

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

▪ PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, il Gestore Ecosviluppo ha nominato Data Protection Officer. Il responsabile della Protezione dei dati individuato dal Comune di Stezzano è l'Ing. Giuliano Mandotti (l'informativa completa è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web del Comune di Stezzano all'indirizzo www.comune.stezzano.bg.it)

▪ CHIAREZZA

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

▪ INFORMAZIONE

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

▪ CONTINUITÀ

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Stezzano si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

▪ **QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE**

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

▪ **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

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

5. Il servizio rifiuti

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

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

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

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

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

5.1 La raccolta della frazione indifferenziata

La raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU) viene effettuata utilizzando il sistema domiciliare del “porta a porta” con frequenza settimanale, nella giornata del sabato, attraverso l'utilizzo di contenitori dotati di sistema di riconoscimento elettronico per ogni utenza domestica o non domestica.

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 **martedì** 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 **martedì** 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 settimanale** nella giornata del **martedì** di vetro e lattine con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice accordo con la stazione appaltante;

- **ORGANICO:** Raccolta con **frequenza settimanale dal 01/10 al 30/04** nella giornata del **mercoledì e bisettimanale dal 01/05 al 30/09** nelle giornate del **mercoledì e del sabato** della frazione organica con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante.

5.3 Altre raccolte

Raccolte con contenitori stradali posizionati sul territorio comunale:

- Raccolta **farmaci scaduti** con contenitori idonei posizionati sul territorio comunale tramite svuotamento manuale, trasporto e smaltimento dei rifiuti.
- Raccolta rifiuti **pile esauste** con contenitori idonei posizionati sul territorio comunale tramite svuotamento manuale, trasporto e smaltimento dei rifiuti.

5.4 Ritiro rifiuti su chiamata

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

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario pubblicato sul sito del gestore.
- **Ritiro a domicilio:** servizio a pagamento, previa prenotazione al numero verde **800.392233** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00. I rifiuti devono essere esposti entro le ore 07:00 a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità. Il servizio di raccolta avviene con frequenza mensile su appuntamento e si svolge dalle 8:00 alle ore 13:00.

5.5 Gestione del Centro di Raccolta Comunale

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

apposita cartellonistica.

Ecosviluppo, in particolare, si occupa di:

- ✓ allestimento delle strutture tramite il posizionamento ed il nolo di idonei containers e contenitori
- ✓ presidio e la conduzione del centro di raccolta
- ✓ compilazione e tenuta della documentazione obbligatoria (Formulari, Registri, MUD)
- ✓ manutenzione ordinaria e pulizia del Centro di Raccolta
- ✓ trasporto dei rifiuti conferiti al Centro di Raccolta presso idonei impianti di recupero/smaltimento reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la Stazione Appaltante

5.6 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 autopazzatrice aspirante con il supporto di un operatore appiedato munito di soffiatore per convogliare i rifiuti presenti sui marciapiedi, aree pubbliche o ad uso pubblico, sulle aree di passaggio delle spazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di **spazzamento meccanizzato** è trisettimanale per tutto l'anno. Il piano operativo attuale prevede frequenze di intervento calendarizzato nei giorni e nelle zone stabilite.

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

Giornalmente viene effettuato anche il servizio di **spazzamento manuale** delle strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale. Il servizio è organizzato con l'impiego di un automezzo con vasca ribaltabile per la raccolta dei rifiuti rinvenuti sul territorio e derivanti dal cambio sacchetti dei cestini portarifiuti.

Il servizio di **pulizia del mercato** anche tramite spazzatrice meccanizzata è settimanale nella giornata del venerdì, riguarda la pulizia dell'area occupata dagli ambulanti. Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le ore 13:00 e le 15:00.

5.7 Sicurezza del servizio

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

6. La gestione amministrativa del tributo

6.1 ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI TARI

Responsabile U.O. Finanziaria-Tributi _____ Dott.ssa Valentina Bonetti

▪ FRONT OFFICE

- Ricevimento dichiarazioni di inizio/variazione/cessazione TARI
- Distribuzione dei bidoni con microchip RU/rifiuti urbani indifferenziati e PN/pannolini-pannoloni e ritiro bidoni usati per chiusura posizione TARI
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni e rimborsi
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24

Presso lo sportello tutto 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.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- eventuale ricalcolo a seguito di modifiche posizione tributaria
- accettazione di richieste rimborsi/compensazioni/agevolazioni
- distribuzione e ritiro bidoni con microchip per raccolta puntuale

▪ BACK OFFICE

- Lavorazione pratiche ricevute in front office
- Gestione solleciti/accertamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso
- Gestione pratiche complesse
- Elaborazione e spedizione di avvisi di pagamento e modelli F24
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)

Servizi offerti:

- analisi e conseguenti risposte a telefonate, mail/PEC pervenute dai cittadini/aziende
- elaborazione e spedizione degli avvisi di pagamento e relativi modelli F24 precompilati
- emissione provvedimenti di rimborso e rateizzazioni
- riconoscimento e quantificazione agevolazioni
- verifica posizioni individuali ed emissione di solleciti di pagamento ed avvisi di accertamento ai non adempienti

▪ **A CHI CI RIVOLGIAMO**

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Stezzano, distinti in due macrocategorie: Utenze domestiche (abitazioni) ed Utenze non domestiche (categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

▪ **PRINCIPI E FINALITÀ**

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

▪ **COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)**

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade, svuotamento cestini, pulizia dei parchi, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

▪ **TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA**

- Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.
- Per le utenze domestiche il calcolo avviene in base al numero dei componenti del nucleo familiare (tariffa variabile) e moltiplicando i metri quadrati calpestabili per la tariffa unitaria (tariffa fissa).
- Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.
- Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia.
- In caso di applicazione della TARIP si rimanda a quanto previsto dal vigente regolamento.

▪ **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

La TARI si versa con le seguenti tempistiche.

Per l'anno 2022:

- | | |
|-------------------------------------|--------------|
| - prima rata entro il | 30 settembre |
| - seconda rata entro il | 01 dicembre |
| - saldo in unica soluzione entro il | 30 settembre |

L'avviso di pagamento viene recapitato all'indirizzo di residenza/ di ciascun contribuente, se non

diversamente comunicato, con allegati i relativi “mod. F24 semplificati” precompilati, con le informazioni relative all’utenza, l’importo e le scadenze.

In caso di mancata ricezione dell’avviso di pagamento è opportuno, prima delle scadenze previste per l’anno, contattare l’Ufficio Tributi per riceverne copia cartacea o digitale.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario
- Sportello postale
- Per via telematica
- Esercizi abilitati
-

▪ **SERVIZI EROGATI**

SERVIZIO	MODALITÀ DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale e/o sulla propria posizione	Telefono Con mail	035 4545337-331 tributi@comune.stezzano.bg.it protocollostezzano@propec.it
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni – variazioni – cessazioni)	Direttamente al front-office	Ufficio Tributi nei seguenti orari: lun/mar/giov/ve 10.00-13.00 martedì pom. 16.00-18.00 giovedì pom. 16.00-17.30 mercoledì CHIUSO
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni/rimborsi		
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica/variazione posizione tributaria, cessazione posizione, rimborsi/agevolazioni e sgravi)	Direttamente al front-office Con mail	Ufficio Tributi nei seguenti orari: lun/mar/giov/ve 10.00-13.00 martedì pom. 16.00-18.00 giovedì pom. 16.00-17.30 mercoledì CHIUSO tributi@comune.stezzano.bg.it protocollostezzano@propec.it
Consegna kit bidoni con microchip utenze domestiche (RU e PN) lt. 40, ritiro bidoni utenti cessati, eventuali sostituzioni bidoni gravemente danneggiati/smarriti	Direttamente al front-office	Ufficio Tributi nei seguenti orari: lun/mar/giov/ve 10.00-13.00 martedì pom. 16.00-18.00 giovedì pom. 16.00-17.30 mercoledì CHIUSO

Consegna kit bidoni con microchip utenze non domestiche fino a 40 lt., ritiro bidoni utenti non domestici cessati fino a 40 lt.	Direttamente al front-office	Ufficio Tributi nei seguenti orari: lun/mar/giov/ve 10.00-13.00 martedì pom. 16.00-18.00 giovedì pom. 16.00-17.30 mercoledì CHIUSO
Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di accertamento	Telefono Con mail Direttamente al front-office	035 4545337-331 tributi@comune.stezzano.bg.it protocollostezzano@propec.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: lun/mar/giov/ve 10.00-13.00 martedì pom. 16.00-18.00 giovedì pom. 16.00-17.30 mercoledì CHIUSO
Ricorso avverso avviso di accertamento	Secondo la normativa vigente in base all'importo dell'avviso	protocollostezzano@propec.it Comune di Stezzano – P.zza Libertà n. 27 – 24040 Stezzano (BG)
Versamento	Modello F24	Banca Home Banking Poste Italiane Esercizi abilitati

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 di Stezzano nello Schema I.

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

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

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

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

- A. il **Comune di Stezzano** in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - i. **all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;**
 - ii. **ai reclami, alle richieste scritte di informazioni** attinenti alla TARI;
 - iii. **alle richieste di rettifica** degli importi addebitati;
 - iv. **ai punti di contatto con l'utente** quali, gli sportelli fisici ed il servizio telefonico;
 - v. **alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.**
- B. **Ecosviluppo** in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
- C. **ai reclami, alle richieste scritte** di informazioni attinenti alle attività di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
- D. **al ritiro dei rifiuti su chiamata**
- E. **agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare
- F. alle disposizioni relative alla **continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e**

di spazzamento e lavaggio delle strade
G. alla sicurezza del servizio

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

Obblighi di servizio previsti Schema I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

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

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

Schema I

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolato 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolato 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolato 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.

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

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

7.2 Obblighi di qualità tecnica

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

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

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade) e l'oggetto del reclamo
 - l'indirizzo e il codice utenza

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

- **Ritiro rifiuti su chiamata**

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

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

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

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario della raccolta domiciliare in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet del gestore. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 16:00, e comunque secondo quanto riportato al Cap.5.

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

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

7.3.1 DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli avvisi di pagamento, i contribuenti presentano entro 30 giorni dal momento dell'evento, le istanze di:

- **inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione indirizzo, variazione superficie, variazione del numero degli occupanti, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **cessazione** del possesso o detenzione dei locali e/o aree assoggettati al tributo.

È possibile stampare la modulistica presente nel sito:

www.comune.stezzano.bg.it

compilarla in ogni sua parte, firmarla e presentarla, completa di allegati:

- mediante sportello telematico polifunzionale (online)
- allo sportello dell'Ufficio Tributi
- a mezzo posta elettronica all'indirizzo tributi@comune.stezzano.bg.it esclusivamente in formato pdf
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo protocollostezzano@propec.it esclusivamente in formato pdf

A partire dall'anno 2023, l'Ufficio Tributi si impegna a riscontrare l'avvenuta lavorazione della pratica entro 30 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa.

7.3.2 RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute, è possibile ottenere il rimborso presentando istanza su apposito modulo presente nel sito indicato, allegando copia del documento d'identità da trasmettere tramite posta elettronica o posta elettronica certificata, a mezzo raccomandata A.R. o direttamente allo sportello dell'Ufficio Tributi, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento, ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso.

7.3.3 AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni di tariffa per utenze domestiche e non domestiche, e riduzioni per l'avvio al recupero.

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'Ufficio Tributi o consultare il sito www.comune.stezzano.bg.it

- **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 comunale** negli orari di apertura.

- **Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

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

7.3.4 INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che permettono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINE DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni di inizio/variazione/cessazione TARI	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 giorni lavorativi in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro 30 giorni lavorativi in caso di richiesta scritta
Gestione delle istanze per riduzioni ed agevolazioni	Da regolamento secondo la tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui la pratica è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica

Emissione documenti di riscossione	Rispetto del calendario previsto per l'emissione	Invio almeno 15 giorni prima della scadenza della rata
Disponibilità e cortesia del personale	Atteggiamento del personale	D.P.R. 16 aprile 2013 n. 62 Regolamento di comportamento dei dipendenti pubblici
Competenza dimostrata dal personale	Capacità tecnica giuridica	Competenza professionale ordinariamente esigibile dal personale in rapporto al grado di complessità delle questioni da trattare
Qualità della modulistica disponibile	Comprensibilità dei moduli	Facilità ed immediatezza di accesso ai dati e alle informazioni disponibili

7.3.5 MOROSITÀ

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI, entro le scadenze indicate nel documento di riscossione (o avviso di pagamento), comporterà la notifica, previo sollecito di pagamento, di un avviso di accertamento costituente titolo esecutivo, con contestuale irrogazione di una sanzione calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica, come di seguito meglio precisato.

In caso di mancato, tardivo o insufficiente versamento dell'importo dovuto entro il termine di 60 giorni decorrenti dalla data di notifica del sollecito di pagamento del documento di riscossione (o avviso di pagamento), si procederà con l'adozione degli atti consequenziali finalizzati alla riscossione coattiva delle somme dovute non versate, con aggravio degli "oneri di riscossione" e delle eventuali "spese di notifica ed esecutive", nonché degli interessi di mora, calcolati con le modalità indicate dal comma 803, e al comma 802 dell'art. 1 della legge n. 160/19.

Inoltre, poiché la predetta condotta integra la violazione di omesso o parziale versamento, prevista dall'art. 13 del decreto legislativo 18 dicembre 1997 n. 471, è prevista l'irrogazione della sanzione amministrativa tributaria come di seguito:

FATTISPECIE	SANZIONI
Omesso o insufficiente versamento del tributo risultane dalla dichiarazione	30% del tributo o del maggiore tributo dovuto
Omessa presentazione della dichiarazione	Sanzione dal 100% al 200% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00
Infedele dichiarazione: sanzione	Dal 50% al 100% del tributo non versato, con un minimo di € 50,00
Mancata, incompleta o infedele risposta al questionario trasmesso dall'Ufficio Tributi di dati rilevanti per l'applicazione del tributo, entro il termine di 60 giorni dalla notifica dello stesso	Sanzione da € 100,00 ad € 500,00

Gli interessi saranno calcolati nella misura pari al tasso di interesse legale.

Su tutte le somme di qualunque natura, esclusi le sanzioni, gli interessi, le spese di notifica e gli oneri di riscossione, si applicano, decorsi trenta giorni dall'esecutività dell'atto di accertamento e fino alla data del pagamento, gli interessi di mora conteggiati al tasso di interesse legale.

Così come disposto dal comma 792 della Legge 160/2019, l'atto di accertamento costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagare entro il termine di presentazione del ricorso in Commissione Tributaria Provinciale. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applicano le disposizioni di cui all'art. 19 del D.Lgs 472/97, riguardante l'esecuzione delle sanzioni.

L'atto costituisce titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari senza la preventiva notifica di cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.

Il soggetto che procederà alla riscossione coattiva, decorsi 60 gg. dal termine ultimo per il pagamento, anche ai fini dell'esecuzione forzata è il comune di Stezzano stesso, qualora non intenda avvalersi del Concessionario della riscossione.

Il Concessionario per la riscossione procederà alla riscossione coattiva delle somme richieste, decorsi 30 gg. dal termine ultimo per il pagamento. Il soggetto legittimato, sulla base del presente procede ad espropriazione forzata con i poteri, le facoltà e le modalità previsti dalle disposizioni che disciplinano l'attività di riscossione coattiva.

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.