



**COMUNE DI ARCENE**

**(Provincia di Bergamo)**

**CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO INTEGRATO  
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

**ALLEGATO “A”:** Carta della qualità del servizio rifiuti urbani erogato da G.eco;

**ALLEGATO “B”:** Carta della qualità del servizio rifiuti urbani erogato da Ambiente Nord;

**ALLEGATO “C”:**

- Gestione Tariffe Tari
- Collaborazione dei cittadini
- Cestini stradali e area mercato.



# ***CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI***

***Comune di Arcene***



## INDICE

1. Premessa	2
2. I principi fondamentali	3
3. G.ECO SRL	4
3.1 La società	4
3.2 Sede e contatti	5
4. I servizi erogati nel territorio comunale	6
4.1 Raccolta porta a porta	6
4.2 <i>Spazzamento strade</i>	12
5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	12
5.1 Schema regolatorio	12
5.2 Obblighi di qualità tecnica	15
5.3 Riepilogo contatti e informazioni utili	16
Glossario	17

## 1. Premessa

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

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

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

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

**G.ECO** eroga i **servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade e gestione del centro di raccolta comunale.**

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022, **G.ECO** predispone la Carta della qualità grezza in relazione alle attività svolte nel territorio comunale e la trasmette all'Ente Territorialmente Competente, il quale integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Il documento è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative e di affidamento del servizio, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

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):**
  - o **del 31/10/2019, n.444/2019**, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
  - o **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
  - o **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - o **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - o **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

## 2. I principi fondamentali

**G.ECO** eroga i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell’ambiente e dell’uomo.

### I. EGUAGLIANZA

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

### II. IMPARZIALITÀ

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

### III. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

### IV. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

## V. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

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

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

## 3. G.ECO SRL

### 3.1 La società

**G.ECO SRL**, costituita in data 31 agosto 2011 dalle società SABB SPA di TREVIGLIO, SE.T.CO. SRL di CLUSONE e LINEA SERVIZI SRL di CARVICO, si è trasformata in Società mista a capitale pubblico-privato, a seguito del completamento della procedura di gara per l'individuazione del Socio privato, di cui è risultata aggiudicataria la Società APRICA S.P.A. - Gruppo A2A.

In data 14 maggio 2013, con Assemblea straordinaria, ha provveduto: all'aumento di capitale a favore del Socio privato APRICA S.P.A., ad adottare il nuovo Statuto sociale e a nominare le nuove cariche sociali.

L'attività G.ECO riguarda la gestione di servizi pubblici locali, da rendere prevalentemente a favore dei soggetti pubblici che hanno proceduto alla costituzione della società stessa.

La società gestisce in particolare le seguenti attività:

- **raccolta** (anche mediante differenziazione)
- **Recupero**
- **gestione dei centri di raccolta**
- **smaltimento di tutti i generi di rifiuti** anche con la gestione di impianti a tecnologia complessa
- **attività inerenti l'igiene urbana e la salvaguardia ecologica dell'ambiente.**



La società può svolgere attività complementari alle attività sopra indicate, nel rispetto delle normative di settore ed in generale delle norme in materia di produzione ed erogazione dei servizi pubblici locali.







**G.ECO** pone particolare attenzione alla qualità del proprio servizio, alla tutela dell'ambiente e ai bisogni dei cittadini; a tal fine il servizio erogato è stato certificato secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001<sup>1</sup>)

### 3.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e le sedi del gestore. È a disposizione, inoltre, la sezione “dove lo butto” sul sito web al fine di favorire, per ogni tipologia di rifiuto, il corretto conferimento.



	<b>Sede legale</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Numero verde</b>	800.098.450 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
	<b>Fax</b>	0363.302745
	<b>E-mail</b>	info@gecoservizi.eu

<sup>1</sup> L'elenco delle certificazioni ottenute è disponibile al sito della società [www.gecoservizi.eu/societa trasparente/Informazioni-Ambientali/](http://www.gecoservizi.eu/societa-trasparente/Informazioni-Ambientali/)



	<b>PEC</b>	<a href="mailto:g.eco@legalmail.it">g.eco@legalmail.it</a>
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>
	<b>Dove lo butto</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto">www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto</a>

## 4. I servizi erogati nel territorio comunale

### 4.1 Raccolta porta a porta

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

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

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, allegato al presente documento e pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione dedicata “trasparenza rifiuti”.

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada entro le ore 5 del giorno di raccolta o meglio dopo le ore 19 della sera precedente.

<b>Frazione</b>	<b>Frequenza</b>
Secco indifferenziato	Settimanale
Forsu	Settimanale nel periodo invernale e bisettimanale nel periodo estivo
Carta/cartone	Quindicinale
Imballaggi in plastica	Quindicinale
Imballaggi in vetro/metallo	Settimanale

## Frazione indifferenziata



I rifiuti della frazione secca indifferenziata sono conferiti, in relazione alla zona di riferimento, in contenitori di varie dimensioni dotati di sistema di tracciatura e riconoscimento forniti dall'amministrazione comunale.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- sacchetti di aspirapolvere e materiale di risulta da pulizie domestiche
- cotton fioc con bastoncini in plastica, cotone idrofilo, salviettine igieniche e salviettine struccanti monouso
- capelli in grande quantità (es. parrucchiere)
- capsule caffè in plastica o alluminio non svuotate
- Assorbenti igienici e Pannolini e Pannoloni.
- Sacche per alimentazione enterale o parenterale.
- Cateteri e Traverse assorbenti.
- carta carbone, carta plastificata, carta vetrata
- spazzolini da denti e rasoi da barba monouso in plastica
- sigarette, mozziconi e accendini
- spugne, stracci sporchi e panni antipolvere monouso
- abiti tessuti e calzature in cattivo stato o danneggiati
- guanti da lavoro in gomma o lattice
- scontrini fiscali e fax in carta termica
- pellicole fotografiche, fotografie e radiografie
- calze in nylon e lycra tipo collant donna
- scotch e nastri adesivi
- tendine parasole per auto
- zerbini in cocco o gomma
- kit make up, pennelli, cosmetici, limette per unghie in carta vetrata
- cd, dvd, videocassette, musicassette
- lettiere sintetiche per piccoli animali domestici
- siringhe con ago protetto, cerotti e garze usati
- gomma e guarnizioni
- posate monouso in plastica e cannucce da bibita
- oggetti in lattice e in silicone
- penne, pennarelli ed evidenziatori
- piccoli oggetti sporchi o contaminati da sostanze tossico-nocive come vernici, solventi o colle (pennelli, ecc)
- candele e cere

## Organico



Vanno posti in **SACCHETTI TRASPARENTI BIODEGRADABILI** (in MATER-BI) e collocati negli appositi contenitori di varie dimensioni di colore verde/marrone. È importante **NON UTILIZZARE ALTRO TIPO DI SACCHETTI** per la raccolta del materiale organico. Si rende noto che è possibile collocare il materiale organico anche senza sacchetto nei

contenitori la cui pulizia è a carico degli utenti.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- avanzi di cibo freddi e scarti da cucina: bucce, torsoli, noccioli, gusci uova e frutta secca, ossi
- cibi avariati o scaduti senza imballaggio
- bustine di tè e tisane, fondi di caffè anche in cialda in carta (no capsule)
- gusci di cozze e vongole in piccole quantità
- terriccio, fiori recisi e piccole piante
- lettieri compostabili per animali domestici (no lettieri sintetiche)
- cotton fioc con bastoncini in carta, fazzoletti e tovaglioli bianchi unti o sporchi
- cartone della pizza solo la parte unta e sporca
- fiammiferi e piccoli oggetti in legno grezzo
- tappi e oggetti in sughero
- ceneri spente da camino o stufa
- segatura e paglia non contaminate da sostanze chimiche tossiche pericolose

**NON** rientrano in questa categoria:

- lettieri sintetiche o minerali per animali domestici
- carta, fazzoletti, tovaglioli, segatura e paglia sporche di sostanze chimiche tossiche pericolose (vernici, solventi, olii minerali, ecc)
- cotone idrofilo, cotton fioc con bastoncini in plastica e garze usate per medicazioni e maquillage (cosmesi)
- sigarette e mozziconi

## Plastica



Va posta nei **SACCHI semitrasparenti**, preferibilmente **GIALLI**, in cui è possibile raccogliere bottiglie (d'acqua minerale, di bibite e bevande in genere), flaconi di detersivi (per il bucato, la casa, l'igiene personale), vaschette in plastica e in polistirolo per alimenti, sacchetti in plastica per la spesa, pellicole di plastica per imballaggi.

Restano esclusi tutti i prodotti in plastica che non sono imballaggi (ad es. piatti e bicchieri di plastica, giocattoli, cassette etc.). In caso di conferimento non conforme i sacchi **NON VERRANNO RITIRATI**.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie per alimenti: acqua, bibite, succhi, condimenti, ecc
- flaconi per detersivi per casa e igiene personale: detersivi, ammoniaca, candeggina, bagnoschiuma, shampoo, gel, creme, ecc
- barattoli e tubetti per salse, yogurt, budini, condimenti, dentifrici, creme, cosmetici, ecc
- blister vuoti: medicinali, lenti a contatto, ecc
- vaschette, buste, reti e sacchetti in plastica o in polistirolo per caffè, salumi, formaggi, frutta, verdura, uova, carne, pesce, surgelati, pasta, biscotti, merendine, snack, caramelle, frullati, alimenti per animali, cosmetici, ecc
- pellicole e buste uso casa tipo Domopak/Cuki
- piatti, ciotole e bicchieri monouso in plastica (purché puliti)
- grucce per abiti e imballaggi "a guscio" per oggetti fragili e apparecchiature elettroniche

**NON** rientrano in questa categoria:

- posate monouso in plastica
- contenitori ermetici per la conservazione dei cibi tipo Gio'style/Tupperware
- capsule caffè in plastica tipo Lavazza
- custodie per cd e dvd, per videocassette e musicassette, per smartphone e tablet – Giocattoli in genere
- cassette per frutta e verdura tipo ortomercato
- guarnizioni e gomme
- vasi per piante, bacinelle, secchi, stoviglie, ecc
- guanti da lavoro in gomma o lattice
- stendibiancheria in plastica
- oggetti in plastica di grandi dimensioni

## Carta e cartone



Vanno posti in borse di carta, contenitori di cartone, in pacchi saldamente legati, oppure in contenitori rigidi opportunamente identificati, preferibilmente bianchi, e movimentabili manualmente o meccanicamente, che gli addetti al ritiro provvederanno a vuotare e riposizionare nel luogo del prelievo.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- giornali, riviste e libri
- quaderni e fogli scritti
- scatole e scatoloni
- volantini pubblicitari
- carta regalo e da pacco
- cartone della pizza solo la parte pulita
- involucri in carta per cibo (es. cono gelato, coppette, ecc)
- contenitori in Tetra Pak senza tappi
- sacchetti e buste per pane, frutta, verdura, corrispondenza, ecc
- calendari, agende e rubriche senza parti metalliche
- carta supporto sul retro di adesivi (figurine, adesivi, assorbenti, ecc)

**NON** rientrano in questa categoria:

- carta unta e sporca di cibo o di colla
- carta sporca di detersivi e sostanze chimiche pericolose
- carta plastificata
- carta da forno
- scontrini fiscali e fogli fax (carta termica)

## Vetro e metallo.



Vanno posti in appositi contenitori di piccole dimensioni (cassette di plastica, legno), oppure in contenitori rigidi opportunamente identificati, preferibilmente blu, e movimentabili manualmente o meccanicamente, che gli addetti al ritiro provvederanno a vuotare e riposizionare nel luogo del prelievo.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie, vasetti e barattoli in vetro per bevande, salse, condimenti, conserve, omogeneizzati, cosmetici, ecc
- stoviglie da cucina e da tavola in vetro: piatti, bicchieri, insalatiere, teglie, vassoi. No Pyrex, no cristallo, no ceramica.
- vasetti, barattoli e tubetti in acciaio e in alluminio per salse, condimenti, conserve, tonno, pelati, carne, cosmetici, ecc
- bombolette spray: deodoranti, lacca capelli, ecc
- coperchi, tappi e film di chiusura in acciaio e alluminio per bevande, condimenti, yogurt, ecc
- pellicole e vaschette in alluminio tipo Domopak e Cuki, involucri cioccolato, ecc

**NON** rientrano in questa categoria:

- oggetti in Pyrex
- oggetti in porcellana, ceramica e terracotta
- oggetti in cristallo
- tutti i tipi di lampadine a led, neon, a incandescenza
- specchi
- stendibiancheria in acciaio e in alluminio
- capsule caffè in alluminio tipo Nespresso
- oggetti di grandi dimensioni

## Rifiuti ingombranti



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

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario allegato.
- **Ritiro a domicilio:** previa prenotazione al numero verde **800.098.450** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 o compilando il modulo scaricabile dal sito internet della società [www.gecoservizi.eu](http://www.gecoservizi.eu). I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità.

## 4.2 Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- Spazzamento stradale meccanizzato

Le vie e piazze cittadine sono spazzate dagli automezzi G.ECO SRL con frequenza quindicinale in relazione alle necessità del territorio.

Si ricorda che in occasione della pulizia stradale le vie e le piazze devono essere lasciate libere dalle auto in sosta.

## 5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### 5.1 Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto tenuto conto del livello qualitativo previsto dal contratto di servizio.

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

 Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti **Schema I**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>2</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani <b>Schema I</b>	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>3</sup>
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.

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento <sup>3</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



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













## 5.2 Obblighi di qualità tecnica

**G.ECO** in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento strade è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla **qualità tecnica**. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade:** è possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società.
- **Obblighi di servizio telefonico:** la società possiede un numero verde **800 098450** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
  - ✓ richiedere informazioni
  - ✓ segnalare disservizi
  - ✓ prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione al numero verde **800.098.450** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 o compilando il modulo scaricabile dal sito internet della società [www.gecoservizi.eu](http://www.gecoservizi.eu). Il Gestore ricontatterà l'utente per concordare la data del ritiro. Tale servizio prevede un ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza o un volume massimo di 5 mc a ritiro. I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità eventualmente smontati per agevolarne il carico (ad esempio in caso di armadi o arredi voluminosi). Il servizio è a pagamento a carico del cittadino.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 6.00 e terminano alle ore 9.00. La raccolta rifiuti delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- **Programma delle attività di spazzamento strade:** le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 06.00 e terminano alle ore 09.00. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- **Sicurezza del servizio:** la società possiede un numero verde gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. La società interverrà con i propri operatori solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.).

### 5.3 Riepilogo contatti e informazioni utili



	<b>Sede legale</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Sportello fisico</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Numero verde</b>	800.098.450 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
	<b>Numero verde SEGNALAZIONI DI PERICOLO</b>	800.595.004
	<b>Fax</b>	0363.302745
	<b>E-mail</b>	info@gecoservizi.eu
	<b>PEC</b>	g.eco@legalmail.it
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>
	<b>Dove lo butto</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto">www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto</a>
	<b>Modulo reclami</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/home/">www.gecoservizi.eu/home/</a>
	<b>Contattaci</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/Contattaci">www.gecoservizi.eu/Contattaci</a>
	<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>

## GLOSSARIO

**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;

**Ente territorialmente competente:** è l'Ente di governo dell'Ambito, dove costituito ed operativo, o in caso contrario la Regione, la Provincia autonoma, altri enti competenti secondo la normativa vigente;

**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;

**Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

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

**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;

**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 la raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, esempio, i rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci e potature;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.



**AMBIENTENORD**

Società Coop. Sociale Onlus



# ***CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI COMUNALI***

***Comune di Arcene***

## INDICE

<b>1. Premessa</b>	<b>2</b>
<b>2. I principi fondamentali</b>	<b>3</b>
<b>3. AMBIENTENORD SCS ONLUS</b>	<b>4</b>
<b>3.1 <i>La società</i></b>	<b>4</b>
<b>3.2 <i>Sede e contatti</i></b>	<b>4</b>
<b>4. I servizi erogati nel territorio comunale</b>	<b>5</b>
<b>4.1 <i>Gestione isola ecologica</i></b>	<b>5</b>
<b>5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica</b>	<b>7</b>
<b>5.1 <i>Schema regolatorio</i></b>	<b>7</b>
<b>5.2 <i>Obblighi di qualità tecnica</i></b>	<b>9</b>

---

## 1. Premessa

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

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

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

- Gestione del centro di raccolta

**AMBIENTE NORD SCS ONLUS** eroga i **servizi di gestione del centro di raccolta comunale**.

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022, **AMBIENTE NORD** predispone la Carta della qualità grezza in relazione alle attività svolte nel territorio comunale e la trasmette all'Ente Territorialmente Competente, il quale integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Il documento è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative e di affidamento del servizio, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

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.

## 2. I principi fondamentali

**AMBIENTE NORD** eroga i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo.

### I. EGUAGLIANZA

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

### II. IMPARZIALITÀ

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

### III. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

### IV. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali.

### V. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle



azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

### 3. AMBIENTE NORD SCS ONLUS

#### 3.1 La società

**AMBIENTE NORD SCS ONLUS**, costituita in data 20 Gennaio 2014, nasce dalla volontà di 3 soci di creare occupazione e inserimento lavorativo di soggetti svantaggiati. Unire le forze e condividere la nostra esperienza per migliorare il mondo dei servizi comunali.

L'attività della Coop riguarda la gestione di servizi pubblici locali e industria

La società gestisce in particolare le seguenti attività:

- **raccolta** (anche mediante differenziazione)
- **Recupero**
- **gestione dei centri di raccolta**
- **smaltimento di tutti i generi di rifiuti**
- **Servizi cimiteriali**
- **Lavaggio strade**
- **facchinaggio**

La società può svolgere attività complementari alle attività sopra indicate, nel rispetto delle normative di settore ed in generale delle norme in materia di produzione ed erogazione dei servizi

#### 3.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e le sedi del gestore. È a disposizione, inoltre, la sezione "dove lo butto" sul sito web al fine di favorire, per ogni tipologia di rifiuto, il corretto conferimento.

	<b>Sede legale</b>	Via dei tintori 7/9 25032 CHIARI BS
	<b>Numero</b>	030 7000 210
	<b>E-mail</b>	ambientenordonlus@gmail.com
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:ambientenordonlus@pec.confcooperative.it">ambientenordonlus@pec.confcooperative.it</a>

## 4. I servizi erogati nel territorio comunale di Arcene BG

### 4.1 GESTIONE ISOLA ECOLOGICA

Presso l'isola ecologica possono conferire rifiuti tutti coloro che sono in regola con il pagamento della tassa rifiuti del proprio Comune.

L'ingresso all'isola ecologica è consentito sia alle utenze domestiche (privati cittadini) che alle utenze non domestiche (attività artigianali e agricole, imprese edili, ecc.).

Le modalità di accettazione dei rifiuti all'isola ecologica sono dettate dal Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, unico per tutto il Consorzio ed approvato da ciascun Consiglio Comunale.

I rifiuti sono classificati in urbani e, a loro volta, in pericolosi e non pericolosi.

#### Rifiuti Pericolosi

i rifiuti non domestici indicati espressamente come tali, con apposito asterisco, nell'elenco CER (Codice Europeo Rifiuti).

#### Rifiuti Urbani

rifiuti domestici, anche ingombranti, provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione;

i rifiuti **non pericolosi** provenienti da locali e luoghi adibiti ad usi diversi da quelli di cui al precedente punto ma assimilati ai rifiuti urbani per qualità e quantità<sup>(\*)</sup> ai sensi del Regolamento Comunale

I rifiuti conferibili all'isola ecologica sono esclusivamente:

- RIFIUTI URBANI
- RIFIUTI SPECIALI ASSIMILATI AGLI URBANI

e possono essere suddivisi in:

### Rifiuti recuperabili

Carta, cartone, vetro, legno, vegetali, macerie, metalli, imballaggi in plastica, elettrodomestici, pneumatici, toner, pile e farmaci, batterie e olio minerale per auto, olio vegetale, vernici e solventi, abiti usati (purché puliti e non danneggiati – se il cassone è presente; in alternativa utilizzare quelli sul territorio);

### Rifiuti ingombranti recuperabili

Sono i rifiuti voluminosi da alcuni dei quali, a seguito di lavorazioni, è ancora possibile ottenere materiali recuperabili; sono, ad esempio, materassi, divani, sci, grossi oggetti in plastica come casette gioco per bimbi, mobili per giardino in plastica, cuccie per cani, giocattoli per bimbi, bacinelle, onduline di vetroresina o plastica, tubi in polietilene o gomma per irrigazione, tapparelle e persiane, moquette e linoleum, ecc;

### Rifiuti ingombranti non recuperabili

Sono i rifiuti di piccola taglia che non possono essere conferiti nei cassoni della raccolta differenziata e riconducibili all'RSU indifferenziato ma che, per comodità dell'utente o per le dimensioni, non possono essere esposti con il sacco grigio durante la raccolta porta a porta; sono, ad esempio, stracci, caschi per moto, scarponi usati, indumenti non più utilizzabili, cartongesso, pannelli isolanti a sandwich, guaine bituminate, ecc;

### Artigiani e ditte in genere

Possono conferire tutti i materiali recuperabili negli appositi cassoni a patto che siano assimilati ai rifiuti urbani per qualità o quantità.

Non possono conferire rifiuti specifici prodotti dalla loro attività poiché, essendo originati da aziende, sono speciali e vanno smaltiti tramite ditte specializzate convenzionate.

A titolo puramente indicativo **sono vietati** i conferimenti di:

- macerie,
- canaline e tubazioni in PVC,
- latte di vernici e smalti,
- batterie per auto, camion e trattori,
- olio minerale esausto,
- segatura imbibita di olio o solventi,
- stracci sporchi di olio e solventi,
- trucioli da lavorazioni meccaniche,
- isolanti in genere come "cappotti" termici per edifici o lana di roccia,
- pannelli coibentati per celle frigo,
- onduline in vetroresina,
- cartongesso,
- teli in plastica molto sporchi,
- emulsioni oleose,

- oli contenenti PCB,
- oli per trasformatori,
- oli per trasmissioni,
- liquidi per freni,
- contenitori (anche se vuoti) di prodotti pericolosi (identificati in base al pittogramma nocivo, pericoloso per l'ambiente, corrosivo, ecc.),
- ecc.

## 5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### 5.1 Schema regolatorio

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

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

##### Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti **Schema I**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>1</sup>
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

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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

<b>Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I</b>	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>2</sup>
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.
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.

<sup>2</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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.

## 5.2 Obblighi di qualità tecnica

**AMBIENTE NORD** in qualità di gestore delle attività di GESTIONE isola ecologica è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla qualità tecnica. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami** relativi ai servizi di GESTIONE isola ecologica: è possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società.
- **Obblighi di servizio telefonico:** la società possiede un numero 030 7000 210 a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
  - ✓ richiedere informazioni
  - ✓ segnalare disservizi
  - ✓ prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di programmazione conferimenti presso isola ecologica
- **Sicurezza del servizio:** la società possiede un numero verde gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. La società interverrà con i propri operatori solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.).

<b>1. Gestione Tariffe Tari</b>	<b>1</b>
<b>1.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio</b>	<b>1</b>
<b>1.2. Consegna attrezzature</b>	<b>2</b>
<b>1.3. Reclami, richieste scritte di informazioni e rettifica degli importi addebitati</b>	<b>2</b>
<b>1.4. Punti di contatto</b>	<b>3</b>
<b>1.5. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli Importi non dovuti</b>	<b>3</b>
<b>2. Collaborazione dei cittadini</b>	<b>5</b>
<b>2.1. Rispetto dell'ambiente</b>	<b>5</b>
<b>2.2. Rispetto delle persone</b>	
<b>2.3. Rispetto delle normative</b>	<b>5</b>
<b>3. Cestini stradali e area mercato</b>	<b>6</b>
<b>3.1. Cestini stradali</b>	<b>6</b>
<b>3.2. Area mercato</b>	<b>6</b>

# 1 Gestione Tariffe TARI

## 1.1 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web <https://sportellotelematico.comune.arcene.bg.it/activity/54>

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

### **Modalità per la variazione o cessazione del servizio**

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web <https://sportellotelematico.comune.arcene.bg.it/activity/54> in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online.

### **Risposta del gestore**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>1</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.



## **1.2 CONSEGNA ATTREZZATURE**

A seguito dell'iscrizione a ruolo per utenze domestiche, l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso gli uffici comunali nei seguenti orari di apertura: MARTEDI' e GIOVEDI' dalle ore 9,00 alle ore 12,00 e dalle 17,00 alle 18,00.

Per le utenze NON DOMESTICHE il servizio di consegna è da concordare con il personale addetto.

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

### **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**

L'utente può inviare al Comune di Arcene il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

La richiesta deve obbligatoriamente riportare i seguenti dati:

a) il recapito postale, di posta elettronica 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
- 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 Comune di Arcene**

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 Comune di Arcene utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

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

## 1.4 PUNTI DI CONTATTO

### Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

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

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO		
MARTEDI'	09:00 – 12:00	17:00 – 18:00
GIOVEDI'	09.00 – 12.00	17:00 – 18:00

Inoltre, si consente all'utente di inoltrare a mezzo e-mail all'indirizzo: [info@comune.arcene.bg.it](mailto:info@comune.arcene.bg.it) o [protocollo@pec.comune.arcene.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.arcene.bg.it) al Comune di Arcene, gestore dell'attività delle tariffe e del rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, tramite la compilazione online della modulistica pubblicata sul sito web

## 1.5 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

### 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.

### Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente le seguenti modalità di pagamento gratuite del documento di riscossione:

- a) versamento presso gli sportelli postali tramite modello F24;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati, tramite modello F24;

Qualora il gestore introduca una modalità di pagamento onerosa, non potrà essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

### Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti dal TITR. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale <sup>4</sup>, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

## Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

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

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

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

## 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/Comune di Arcene 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.

## **2.COLLABORAZIONE DEI CITTADINI**

### **2.1 Rispetto dell'ambiente**

Quanto disposto nella presente Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana non può essere un impegno a senso unico e ovviamente i gestori vi potranno tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini.

L'ambiente e il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ogni cittadino deve sentire.

Il rifiuto non è qualcosa che non serve più ma una risorsa che può essere recuperata e riutilizzata.

Usare 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 e nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle feci, devono diventare buone abitudini.

### **2.2 Rispetto delle persone**

I rapporti tra i gestori e gli utenti devono essere improntati all'educazione e al rispetto reciproco, anche al fine di garantire la piena comprensione delle esigenze dei cittadini e poter individuare le azioni da porre in essere per risolvere eventuali problemi.

### **2.3 Rispetto delle normative**

Nell'ottica di una fattiva collaborazione volta a migliorare le condizioni del servizio e a conseguire risultati duraturi, i cittadini sono invitati ad aiutare a tenere il Comune pulito, in particolare:

- rispettando le disposizioni del regolamento per la gestione dei rifiuti urbani;
- rispettando il calendario di raccolta e gli orari indicati per l'esposizione dei rifiuti;
- separando i rifiuti sulla base delle indicazioni fornite dal gestore;
- mantenendo pulito il marciapiede prospiciente la propria abitazione;
- utilizzando correttamente i cestini stradali
- provvedendo alla manutenzione del verde privato prospiciente la pubblica via e alla rimozione delle foglie che dovessero cadere sul suolo pubblico;
- segnalando ogni violazione ai regolamenti ed alla normale e civile convivenza.

### 3. CESTINI STRADALI E AREA MERCATO

#### 3.1 CESTINI STRADALI



I cestini stradali sono distribuiti uniformemente sul territorio nella quantità di circa 100 punti di raccolta, all'interno di questi contenitori stradali vengono gettati tutti i rifiuti classificati come RSU.

##### **svuotamento**

Lo svuotamento viene eseguito a giorni alterni nelle sole giornate lavorative da personale dipendente comunale opportunamente formato per il trattamento dei rifiuti con gli opportuni DPI.

##### **differenziazione**

Il rifiuto viene opportunamente differenziato sul posto separato il materiale riciclabile dal materiale indifferenziato o secco.

##### **smaltimento**

Il rifiuto una volta separato e differenziato viene conferito in idonei cassonetti per la raccolta differenziata depositati presso il magazzino comunale dove, in base al calendario di raccolta settimanale vengono raccolti porta a porta.

#### 3.2 AREA MERCATO



L'area del mercato settimanale è situata e compresa nelle Vie San Giovanni Bosco e Via Carducci e gli ambulanti sono circa 50 .

Il giorno dedicato al mercato settimanale è il mercoledì dalle 6.00 alle 13.00.

##### **Pulizia delle strade e dei parcheggi**

La pulizia dell'area mercato viene eseguita tutte le settimane dell'anno solare di Mercoledì nell'orario compreso tra le 13.00 e le 15.00 da personale dipendente comunale opportunamente formato per il trattamento dei rifiuti con gli opportuni DPI.

##### **Differenziazione**

Il rifiuto viene opportunamente differenziato sul posto separato il materiale riciclabile dal materiale indifferenziato o secco.

##### **Smaltimento**

Il rifiuto una volta separato e differenziato viene conferito presso la stazione ecologica negli appositi cassoni scarrabili per la raccolta differenziata.