



**Comune di  
Colverde**

# **Carta della Qualità dei Servizi2023**



## **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI COLVERDE**

### **PREMESSA**

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

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità unica e integrata è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e tutti i soggetti coinvolti nel servizio rifiuti. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

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

La Carta della qualità del servizio è, quindi, il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs.152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

---

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è il Comune di Colverde.  
Il gestore della raccolta e trasporto (GRT) è la società Turcato Snc.

Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL) è la società Turcato Snc.

## 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 (includere 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;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;

- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 **dicembre** 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *"Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19"*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **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;
- **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
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **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;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

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

## RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Colverde nello Schema I – "livello qualitativo minimo", con la delibera di Giunta Comunale n. 24\_ del 23/03/2022.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONE 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, rispettivamente, nella Tabella 1 e 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022.

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 Colverde in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) la società Turcato in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
  1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  2. al ritiro dei rifiuti su chiamata

3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
5. alla sicurezza del servizio.

L'affidamento dei servizi è in carico alla società Turcato snc con decorrenza dal 01/01/2022 fino alla scadenza del 31/12/2026.

## 2. TERRITORIO SERVITO

Il servizio è effettuato nel territorio del Comune di Colverde. Colverde è un comune italiano sparso di 5.451 abitanti della provincia di Como in Lombardia.

Coordinate: 45°48'42.48"N 9°00'35.28"E

Altitudine: 412 m s.l.m.

Superficie: 8,58 km<sup>2</sup>

Densità: 635,21 ab./km<sup>2</sup>

## 3. CONTATTI DEI GESTORI

### TURCATO SNC

via S. Giovanni Bosco 15, Olgiate Comasco

Tel: 031 944 767

Num. Verde: 800 034 469

Email: [info@turcatoservizi.it](mailto:info@turcatoservizi.it) - [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)

Sito web: [www.turcatoservizi.it](http://www.turcatoservizi.it)

La ditta Turcato snc dispone dei Certificati ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 visionabili ai seguenti link:

- ISO 9001  
[www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-9001-1.pdf](http://www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-9001-1.pdf)
- ISO 14001  
[www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-14001.pdf](http://www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-14001.pdf)
- ISO 45001  
[www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-45001.pdf](http://www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-45001.pdf)

### COMUNE DI COLVERDE

Piazza della Chiesa, 1, Fraz. Parè 22041 CO

Tel: 031440191

Fax: 031441248

Email: [segreteria@comune.colverde.co.it](mailto:segreteria@comune.colverde.co.it)

PEC: [comune.colverde@legalmail.it](mailto:comune.colverde@legalmail.it)

Sito web: [www.comune.colverde.co.it](http://www.comune.colverde.co.it)

## 4. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Colverde;

- scaricata dai siti web istituzionali del Comune e della società Turcato.

## 5. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

## 6. PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad irrogare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR.

## 7. PRINCIPI FONDAMENTALI

### **RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'**

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

### **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Ciascun Gestore si impegna a erogare il servizio a tutti i cittadini senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Si obbliga a garantire parità di trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

## **IMPARZIALITÀ**

Il rapporto fra il Gestore e i suoi utenti è improntato su criteri di imparzialità, obiettività ed equità. In funzione di tali obblighi devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

## **CONTINUITA'**

Ciascun Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

## **CHIAREZZA E TRASPARENZA**

Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Ciascun Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

## **PARTECIPAZIONE**

Ciascun Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione con l'utenza. L'utente ha diritto di richiedere e ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami; ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

## **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**

Ciascun Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

## **CORTESIA**

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e a indicare un codice identificativo dell'operatore.

## **SEMPLICITA' NELLA COMUNICAZIONE**

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli utenti.

### **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Ciascun gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

### **8. TRASPARENZA**

Nella homepage del sito istituzionale del Comune è presente il Portale "Trasparenza TARI" nel quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

La sezione è accessibile al seguente link:

[www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M336](http://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M336)

### **9. OBBLIGHI DI SERVIZIO**

#### **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 i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

##### *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 i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

##### *Risposta del gestore*

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

##### *Decorrenza degli effetti*

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.

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>2</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.

### **CONSEGNA ATTREZZATURE**

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso la piattaforma ecologica comunale ubicata nella frazione Gironico dove gli operatori della società Turcato srl distribuiranno le attrezzature nei consueti orari di apertura.

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

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

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

#### *Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati*

Il reclamo, la richiesta scritta di informazioni e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati devono essere presentate, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

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

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

---

<sup>2</sup> L'art. 238 comma 10 del D.lgs. 152/06 si riferisce alle "utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi [...]"

### *Risposta del gestore*

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

## **PUNTI DI CONTATTO**

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

Il Comune di Colverde mette a disposizione degli utenti:

- **SPORTELLO FISICO**, presso l'Ufficio Tributi del Comune, previo appuntamento da fissare tramite telefono o via mail.  
Lo sportello consente all'utente di presentare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.
- **SPORTELLO DIGITALE** sul sito web del Comune, che permette di scaricare la bolletta, visualizzare lo storico dei pagamenti, pagare l'F24 online e scaricare la modulistica. Al momento in corso di realizzazione
- **SPORTELLO ECOLOGIA**, che fornisce le informazioni afferente il servizio tecnico e consegna ai cittadini anche un opuscolo con il calendario e le modalità di effettuazione del servizio.

La società Turcato, in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo, mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

- **Numero verde 800 034 469**  
DESCRIZIONE STRUMENTO  
- Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia stradale, modalità di smaltimento;  
- Reclami e segnalazioni  
- Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio  
- Rimozione discariche abusive e prelievo rifiuti abbandonati  
- Raccolta pannoloni/pannolini  
MODALITA' DI ACCESSO  
Lunedì - venerdì: 8.30 - 17.00  
La telefonata è gratuita sia per telefonia fissa che mobile  
STANDARD DI QUALITÀ  
Ore di disponibilità del servizio: 42h 30m settimanali
- **[www.dovelobutto.org/colverde](http://www.dovelobutto.org/colverde)**  
DESCRIZIONE STRUMENTO

- Informazioni sul servizio e novità
  - Informazioni su dove, come e quando buttare le diverse tipologie di rifiuti
  - Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposito format presente sul sito [dovelobutto.org/colverde](http://dovelobutto.org/colverde)
- MODALITA' DI ACCESSO  
[www.dovelobutto.org/colverde](http://www.dovelobutto.org/colverde) STANDARD DI QUALITÀ  
 STANDARD DI QUALITÀ  
 I contenuti vengono verificati ed aggiornati ogni 30 giorni

■ **Mail [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)**

DESCRIZIONE STRUMENTO

Invio richieste di info e segnalazioni di disservizi e scarichi abusivi

MODALITA' DI ACCESSO

[ambiente.qualita@turcatoservizi.com](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.com)

STANDARD DI QUALITÀ

Tempo di risposta su richieste e informazioni generali e sulla raccolta: 72h

*Obblighi di servizio telefonico*

Il Comune di Colverde, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero 031-440191 al quale gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

La società Turcato, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il numero verde 800 034 469 cui gli utenti possono:

- comunicare disservizi (mancata raccolta, mancata pulizia stradale);
- presentare una richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto;
- richiedere la sostituzione dei bidoni rotti a causa di incidenti correlativi con il servizio svolto;
- segnalare discariche abusive e/o rifiuti abbandonati.

*Contenuti informativi minimi dei punti di contatto*

Tramite i punti di contatto, l'utente ha la possibilità di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

## **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. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

### *Modalità e strumenti di pagamento*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Il documento di riscossione è accompagnato dal modello di pagamento F24, già precompilato, che può essere pagato gratuitamente presso qualsiasi sportello bancario e postale, anche in modalità home banking;

Il gestore prevede la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo diversi mezzi di pagamento:

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

### *Periodicità di riscossione*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale<sup>3</sup>, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il numero e le scadenze delle rate sono deliberate annualmente dal Comune in sede di approvazione del piano tariffario.

### *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 secondi termini e le modalità definiti nel regolamento della TARI.

### *Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti*

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

---

<sup>3</sup> Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

## **SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

### *Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata*

La società Turcato garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Per l'erogazione del servizio è richiesta la prenotazione telefonica tramite il Numero Verde 800 034 469. Il ritiro avviene di regola il 1° sabato del mese ed è gratuito per le utenze disagiate/svantaggiate.

Inoltre, i rifiuti ingombranti possono essere smaltiti, gratuitamente, presso l'isola ecologica comunale.

## **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

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

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate:

- al numero verde 800.394469;
- on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito;
- inviando una email all'indirizzo [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it);
- a mezzo posta all'indirizzo in alternativa via posta al seguente indirizzo Via San Giovanni Bosco 15 22077 Olgiate Comasco (CO).

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

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

Nel calendario distribuito annualmente e sul sito [www.dovelobutto.org/colverde](http://www.dovelobutto.org/colverde) sono reperibili tutte le informazioni inerenti:

- frequenze e modalità delle raccolte;
- date di raccolta per recupero festività;
- orari di esposizione dei rifiuti;
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta;
- orari e giorni di apertura dei centri di raccolta e tipologia di rifiuti conferibili.

## **CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

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

Nel calendario distribuito annualmente e sul sito [www.dovelobutto.org/colverde](http://www.dovelobutto.org/colverde) sono reperibili tutte le informazioni utili, in particolare la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, con riferimento a ciascuna strada e area mercatale.

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, sono opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

## **SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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

In considerazione della ridotta estensione del territorio servito e dell'eccessivo costo di gestione del pronto intervento di 24 ore su 24, si rinvia l'attivazione di tale servizio, anche al fine di evitare la duplicazione dei costi a carico degli utenti e rispondere pienamente al principio di economicità che deve guidare l'azione amministrativa. In proposito si evidenzia che in ogni caso operano sul territorio gli enti preposti per le pubbliche emergenze (112) unitamente alla Protezione Civile Regionale raggiungibile h 24 al n. 800 061160.

## 10. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO RIFIUTI

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani comprende sia i servizi di gestione dei rifiuti urbani sia i servizi di pulizia del territorio, oltre ad alcuni servizi specifici a richiesta.

### SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI:

---

- Raccolta differenziata
- Raccolta porta a porta
- Gestione della piattaforma ecologica
- Micro-raccolte sul territorio
- I servizi a richiesta
- Raccolta di rifiuti solidi urbani ingombranti a domicilio

### I SERVIZI DI BASE: LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

---

Di seguito sono riportate le schede esplicative dei servizi di gestione dei rifiuti urbani di base, ovvero delle modalità di conferimento e di svolgimento del servizio delle raccolte domiciliari porta a porta, delle piattaforme ecologiche e dei punti raccolta sul territorio.



#### LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

---



#### FRAZIONE SECCA

#### PORTA A PORTA

**ESPOSIZIONE** Raccolta in sacchi di plastica grigi semitrasparenti da 70 litri con codice identificativo, eventualmente inseriti in cassonetti da 1000- 1300 – 1700 Litri a norma UNI EN 840

**FREQUENZA** Settimanale



---

## ORGANICO

### PORTA A PORTA

**ESPOSIZIONE** Raccolto in sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in:

- Secchi 10/20 litri con chiusura antirandagismo
- Bidoni carrellati 120 litri a norma UNI EN 840.

**FREQUENZA** Bisettimanale



---

## PLASTICA

### PORTA A PORTA

**ESPOSIZIONE** Raccolto in sacchi di plastica gialli semitrasparenti.

**FREQUENZA** Settimanale



---

## VETRO E METALLI

### PORTA A PORTA

**ESPOSIZIONE** Raccolto in:

- Secchi da 30 litri di colore blu
- Bidoni carrellati 120 litri a norma UNI EN 840

**FREQUENZA** Settimanale



---

## CARTA E CARTONE

### PORTA A PORTA

**ESPOSIZIONE** Raccolti in

- mastelli bianchi da 40 litri
- bidoni carrellati da 240 litri a norma UNI EN 840

**FREQUENZA** Settimanale



## PILE E FARMACI

### MICRO RACCOLTE



#### DOVE?

Sul territorio comunale sono posizionati contenitori per la raccolta di pile e farmaci presso:

- le farmacie (farmaci)
- la piattaforma ecologica
- le scuole e il Municipio (pile)

#### FREQUENZA

Lo svuotamento di tali contenitori avviene mensilmente o alla necessità

## STANDARD TEMPI DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO



I servizi di raccolta iniziano alle 5:00 del mattino. La raccolta viene completata entro le ore 14.00.

I cittadini espongono i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria prima dopo le 21 del giorno antecedente la raccolta o entro le ore 5.00 del giorno di raccolta. I contenitori e i sacchi dovranno essere esposti in prossimità dell'abitazione.

## SEGNALAZIONE DI DISSERVIZIO



In caso di mancato o incompleto servizio di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un iter definito. Il Gestore ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 48 ore, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 72 ore in caso di servizi settimanali e quindicinali.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario del Gestore, l'irregolarità verrà segnalata mediante un adesivo di non conformità. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Gestore ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro

riattivazione. La comunicazione avviene mediante locandine e manifesti da affiggere all'ingresso dei condomini, nei pubblici esercizi, e spazi pubblici di comunicazione e da pubblicare sul sito internet del Comune, almeno tre giorni prima.

#### RISPETTO DEL REGOLAMENTO DI IGIENE URBANA

---



I tecnici Ispettivi e i tecnici del Gestore effettuano i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico).

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento di igiene urbana adottato dal Comune, sono accertate dal Corpo di Polizia locale che può procedere a emettere sanzione amministrativa, se prevista dal Regolamento stesso.

#### SERVIZI DI PULIZIA DEL TERRITORIO

---

##### **Spazzamento meccanizzato stradale**

Il servizio di pulizia del territorio viene effettuato due giorni al mese, nelle vie indicate dal Comune di Colverde da un operatore con l'ausilio di spazzatrice meccanizzata. In due giorni della settimana viene eseguito lo svuotamento dei 80 cestini "getta carte" presenti sul territorio.



##### **LA PIATTAFORMA ECOLOGICA**

*(a consegna)*

Sul territorio comunale sono presenti due piazzole ecologiche:

1. Per le utenze domestiche presso fraz. Drezzo - via alla Guasta
2. Per le utenze domestiche e non domestiche presso fraz. Gironico - via L. Da Vinci

Alle piattaforme possono accedere solo i cittadini residenti nel comune, nel rispetto di orari e modalità indicati dal Comune di Colverde.

I rifiuti conferibili nel CRR sono i seguenti:

- Ingombranti;
- Legno e Ferro;
- Scarti Vegetali;
- Cartoni da imballaggio e imballaggi di plastica di grandi dimensioni;
- Imballaggi in vetro e lattine;
- Inerti;
- Polistirolo;
- Plastiche dure
- Rifiuti Urbani Pericolosi;
- Rifiuti RAEE (Frigoriferi e Condizionatori, Televisori/ Monitor; Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche e Lampade al Neon);
- Accumulatori al Pb;
- Vernici;
- Olio Minerale e vegetale;
- T&F;
- Pile e farmaci;

L'orario di apertura per le utenze domestiche è il seguente:

Piattaforma di Drezzo, via alla Guasta

- lunedì 08:00/12:00

- giovedì 08:00/12:00 13:30/16:00

- sabato 08:00/12:00

Piattaforma di Gironico, via Leonardo da Vinci

- mercoledì e sabato 08:00/12:00 13:00/17:00

Le utenze non domestiche possono accedere solo alla piattaforma di Gironico, il venerdì dalle 09:00 alle 12:00. L'accesso è consentito solo alle utenze in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per il trasporto dei propri rifiuti cat. 2/bis. Il Comune, previa ricezione copia dell'avvenuta iscrizione, fornirà apposita tessera di accesso e modulo di conferimento.

## 11. CAMPAGNE DI INFORMAZIONE

Per i cittadini sono previsti i seguenti interventi di informazione:

- Pieghevole informativo consegnato all'avvio del nuovo appalto che illustra le corrette modalità di raccolta e conferimento dei rifiuti al servizio porta a porta e presso la piattaforma ecologica;
- Calendario annuale delle raccolte con i giorni di raccolta dei singoli rifiuti, numero verde e altre informazioni utili;
- Sito web DOVE LO BUTTO personalizzato per il Comune di Colverde.

## 12. ORGANI DI TUTELA

Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi a:

- A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde 800-16.66.54.
- Camera Arbitrale. Sito internet: [www.camera-arbitrale.it](http://www.camera-arbitrale.it). Email: [adr.como@comolecco.camcom.it](mailto:adr.como@comolecco.camcom.it). Email PEC: [cciaa@pec.comolecco.camcom.it](mailto:cciaa@pec.comolecco.camcom.it). Telef. 031.256111;
- alle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti iscritte all'Elenco regionale Lombardia:
  - ACU - Associazione Consumatori Utenti. Via Macchi 42 - Milano. Sito internet: [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org);
  - Adiconsum Lombardia. Via Vida 10 - Milano. Sito internet: [www.adiconsumlombardia.it](http://www.adiconsumlombardia.it);
  - Altroconsumo. Via Valassina 22 - Milano. Sito internet: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it);
  - Assoutenti Lombardia. Via Pinturicchio 21 - Milano. Sito internet: [www.assoutenti.lombardia.it](http://www.assoutenti.lombardia.it);
  - Casaconsum Lombardia. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano. Sito internet: [www.casaconsumlombardia.it](http://www.casaconsumlombardia.it);
  - Casa del Consumatore. Via Bobbio 6 - Milano. Sito internet: [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it);
  - Cittadinanzattiva della Lombardia onlus. Via Rivoli 4 - Milano. Sito internet: [www.cittadinanzattivalombardia.com](http://www.cittadinanzattivalombardia.com);
  - Codacons Lombardia. Viale Gran Sasso 10 - Milano. Sito internet: [www.codaconslombardia.it](http://www.codaconslombardia.it);
  - Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino. Via Bezzecca 3 - Milano. Sito internet: [www.codicilombardia.org](http://www.codicilombardia.org);
  - Confconsumatori Lombardia. Via De Amicis 17 - Milano. Sito internet: [www.confconsumatorilombardia.com](http://www.confconsumatorilombardia.com);
  - Federconsumatori Lombardia. Via Palmanova 22 - Milano. Sito internet: [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it);
  - Lega Consumatori Regione Lombardia. Via Delle Orchidee 4/A - Milano. Sito internet: [www.legaconsumatori.lombardia.it](http://www.legaconsumatori.lombardia.it);
  - Movimento Consumatori. Via Pepe 14 - Milano. Sito internet: [www.movimentoconsumatorilombardia.it](http://www.movimentoconsumatorilombardia.it);

- Movimento Difesa del Cittadino. Via Watt  
41 - Milano. Sito internet:  
**[www.mdclombardia.it](http://www.mdclombardia.it)**;
- U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori. Via Xxiv Maggio 8 - Sesto  
San Giovanni (Mi). Sito internet: **[www.udiconlombardia.org](http://www.udiconlombardia.org)**;
- Unione Nazionale Consumatori. Corso Lodi 8 - Milano.  
Sito internet: **[www.consumatorilombardia.it](http://www.consumatorilombardia.it)**.

**Tabella 2 del TQRIF – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I**

Descrizione obbligo	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I	Competenza
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	<a href="#">Articolo 5</a>	SI	Comune di Colverde (ETC)
Modalità di attivazione del servizio	<a href="#">Articolo 6, 7</a>	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	<a href="#">Articolo 10, 11</a>	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	<a href="#">Articolo 13, 17, 18</a>	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	<a href="#">Articolo 19, 22</a>	n.a.	Comune di Colverde (GTRU)
Obblighi di servizio telefonico	<a href="#">Articolo 20, 22</a>	SI	Comune di Colverde (GTRU) + Turcato (GRT)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	<a href="#">Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28</a>	SI	Comune di Colverde (GTRU)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	<a href="#">Articolo 29, 30</a>	SI	Turcato (GRT)
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	<a href="#">Articolo 32</a>	SI	Turcato (GRT)
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	<a href="#">Articolo 35.1</a>	SI	Turcato (GRT)

Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 35.2</a>	SI	Turcato (GRT)
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	<a href="#">Articolo 35.3, 35.4</a>	n.a.	Turcato (GRT)
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 36</a>	n.a.	Turcato (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 42</a>	SI	Turcato (GSL)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 43</a>	n.a.	Turcato (GSL)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	<a href="#">Articolo 48</a>	SI	Turcato (GRT)

**Tabella 1 del TQRIF- Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti per lo schema regolatorio 1**

Standard generali	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Tipologia qualità	Competenza	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 8</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 9</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 9</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 12</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 14</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 15</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 16</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	<a href="#">Articolo 21</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU) + Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 28.3</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 31</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 33</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 33</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<a href="#">Articolo 34</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	<a href="#">Articolo 34</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 39</a>	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	<a href="#">Articolo 40</a>	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	<a href="#">Articolo 41</a>	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 46</a>	Tecnica	Turcato (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	<a href="#">Articolo 47</a>	Tecnica	Turcato (GSL)	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	<a href="#">Articolo 49</a>	Tecnica	Turcato (GRT)	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 50.1</a> <a href="#">Articolo 51</a>	Contrattuale	Comune di Colverde (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	<a href="#">Articolo 50.1</a> <a href="#">Articolo 51</a>	Contrattuale	Turcato (GRT)	n.a.

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, il Comune di Colverde non è tenuto alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità. In ogni caso, assicura il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.