



COMUNE DI BRUSIMPIANO

Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente con Delibera n. 9 del 24/02/2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

Sommario

SOMMARIO	2
PREMESSA	4
GLOSSARIO	5
1 INFORMAZIONI GENERALI	9
1.1 CHI È L'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	9
1.2 COME SI COMPONE IL SERVIZIO	9
1.3 CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO	9
1.4 PRINCIPI ADOTTATI	10
1.5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	12
1.5.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	12
1.5.2 SCHEMA REGOLATORIO I	13
2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI	14
2.1 INIZIO, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.1 MODALITÀ PER L'INIZIO DELL'UTENZA	15
2.1.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DELL'UTENZA	15
2.1.3 CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE	16
2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO	18
2.2.1 COME SI CALCOLA	18
2.2.2 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	18
2.2.3 RIDUZIONI TARIFFARIE	19
2.2.4 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	20
2.2.5 COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	20
2.2.6 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	21
3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE	23
3.1 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI	23
3.1.1 SUDDIVISIONE DEL TERRITORIO	24

3.1.2	CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	24
3.1.3	RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA	24
3.1.4	SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA	24
3.1.5	CENTRO DI RACCOLTA	25
3.1.6	RECUPERO DEI SERVIZI	25
3.1.7	DISSERVIZI	25
3.1.8	PRONTO INTERVENTO	25
3.2	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	26
3.2.1	RECUPERO DEI SERVIZI	26
3.2.2	RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	26

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Brusimpiano gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera n. 9 del 24/02/2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza ed diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Brusimpiano ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti <https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/vivere-l-ambiente-c/raccolta-rifiuti-107-59-1-58ff36ab05ffc94b0234dabafd2bf81>
- di Econord s.p.a. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade <https://www.ecoinfo.it/>

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:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
 - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
 - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - 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 o ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- 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;
- 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;
- D.P.R. 445/00: è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- D.Lgs. 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";

-
- D.Lgs. 152/06: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
 - 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, trasmesso 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 o 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;
 - gestione: è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
 - gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto gli Utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
 - gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
 - gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
 - 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;
 - L. 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 di attivazione dell'utenza;
- richiesta di variazione o di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- 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.;
- 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);
- 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 come modificato e integrato dalla Delib. 15/2022/R/rif;
- 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;
- 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.

1 Informazioni generali

1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

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 di Brusimpiano stesso.

1.2 Come si compone il servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- gestione della raccolta e trasporto che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade che 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.

1.3 Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Brusimpiano sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade Econord s.p.a.

1.4 Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate distintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

Cortesia e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

Efficacia ed efficienza

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

Privacy

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della

Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente (www.arera.it).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

		PREVISIONE 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 II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= SI	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 - Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

1.5.1 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Brusimpiano è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 15 del 31/05/2022.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

1.5.2 Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella Tabella 1 di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5	SI	-
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7	SI	§ 2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11	SI	§ 2.1.2
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18	SI	§ 2.2.5, § 2.2.6
Obblighi di servizio telefonico	artt. 20-22	SI	§ 2 e § 3
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)	SI	§ 0 e § 2.2.4

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO/LAVAGGIO STRADE	Rif. Delibera ARERA	Schema 1	Rif. Presente carta del servizio
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	artt. 29-30	SI	§ 3.1.4
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art. 32	SI	§ 3.1.3
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	art. 35.1	SI	§ 3.1.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	art. 35.2	SI	§ 3.1
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	art. 42.1	SI	§ 3.2
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	art. 48	SI	§ 3.1.8

Tabella 1 - Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio III

2 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.933.619

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giorni e orari:
mattino: dal lunedì al venerdì dalle 10:00 alle 12:30

pomeriggio: il venerdì dalle 17:00 alle 19:00

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in Via Carlo Battaglia n. 5 Brusimpiano è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

Mattino: Lunedì, Mercoledì e Venerdì Dalle 10:00 Alle 12:30

Pomeriggio: Venerdì Dalle 17:00 Alle 19:00

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: <https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/privacy>

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: (halleylombardia@halleypec.it).

2.1 Inizio, variazione e cessazione dell'utenza

2.1.1 Modalità per l'inizio dell'utenza

L'utente ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

La dichiarazione deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro sessanta (60) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, per mezzo:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it
- sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La dichiarazione produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e il **Codice Utenza** assegnati.

Il Comune si impegna a trasmettere la risposta alla richiesta di attivazione rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di attivazione dell'Utente.

2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza

La dichiarazione di variazione o di cessazione dell'utenza deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro sessanta (60) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'inizio dell'utenza (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

Il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, la variazione

o la cessazione dell'utenza.

Il Gestore si impegna a trasmettere la risposta rispettando un tempo massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta dell'Utente.

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 stata presentata entro il termine di cui sopra, oppure 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 cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 60 giorni.

2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenze non domestiche

Ai sensi dell'art. 198 comma 2-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

Il D. Lgs 3 settembre 2020, n.116 è intervenuto modificando l'**art. 238, comma 10** del D. Lgs n.152 del 2006 così disponendo: *“ Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183 comma 1, lettera b-ter) punto 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a cinque anni, salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza quinquennale. ».*

In riferimento all'attuale quadro normativo si presentano le seguenti possibilità:

A. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero.

- la fuoriuscita dal servizio pubblico ha una durata minima di due anni;
- solo per le richieste fatte nel 2022 e 2023, antecedenti alla modifica di cui all'art. 14 della L. 118/2022, la scelta di fuoriuscire ha una durata minima di cinque anni, salva la possibilità di un anticipato rientro prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione, da richiedere a mezzo PEC entro il 30/06 di ciascun anno, con effetti a decorrere dall'anno

successivo (modello 4); in tal caso il gestore riprenderà il ritiro dei rifiuti, previa verifica che ciò non comporti un disequilibrio sull'organizzazione del servizio con riferimento alle modalità ed ai tempi di svolgimento dello stesso;

- l'utenza è tenuta a comunicare, contestualmente alla richiesta di fuoriuscita, i quantitativi dei rifiuti prodotti suddivisi per codice EER, stimati sulla base dei quantitativi prodotti nell'anno precedente;
 - l'utenza è tenuta a trasmettere idonea documentazione, anche nella modalità dell'autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (di tutti i rifiuti prodotti dall'utenza);
 - l'esclusione della quota variabile della tassa è comunque subordinata alla presentazione al Comune, entro il 28/02 di ciascun anno, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'anno precedente mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi (modelli 3a e 3b);
- B.** l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico SOLO ALCUNE FRAZIONI DEI PROPRI RIFIUTI avviandoli a riciclo direttamente o tramite soggetti autorizzati; l'utenza, restando nel solco della previsione del comma 649 dell'art.1 della legge n.147 del 2013, che disciplina la TARI, può usufruire di una **riduzione della quota variabile della tassa** proporzionale alla quantità di rifiuti urbani che dimostra di aver avviato al riciclo senza sottostare al vincolo dei due anni come consentito dall'art. del vigente regolamento comunale per l'applicazione della Tassa sui rifiuti.

L'utenza non domestica che intenda conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero deve presentare apposita comunicazione entro il 30/06 di ciascun anno a mezzo:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it
- sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>)- anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta produce effetti dal 1° gennaio dell'anno successivo alla presentazione.

L'utenza non domestica che intenda rimanere nel servizio pubblico avviando al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati, solo alcune frazioni dei propri rifiuti usufruendo della riduzione di cui all'art 23 del vigente regolamento comunale deve presentare apposita comunicazione per mezzo:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it

-
- sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta produce effetti dal 1 gennaio dell'anno successivo alla dichiarazione.

2.2 La Tariffa del servizio

2.2.1 Come si calcola

La tariffa TARI viene calcolata sulla base dell'importo del Piano Economico Finanziario predisposto annualmente dall'Ente Territorialmente competente sulla base di:

- costi operativi di esercizio a consuntivo relativi all'anno a-2,
- costi operativi di investimento a consuntivo relativi all'anno a-2,
- costi d'uso del capitale,
- costi previsionali associati a specifiche finalità,
- conguagli relativi ad annualità pregresse.

L'importo derivante è composto di una parte fissa (TF) e di una parte variabile (TV).

L'importo viene ripartito sulle utenze domestiche e non domestiche attive nel comune.

Per le utenze domestiche la TARI prevede coefficienti presuntivi ed è correlata per la parte fissa (TF) alla superficie, per la parte variabile (TV) al numero dei componenti del nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche la TARI prevede coefficienti presuntivi correlati alla produttività specifica della categoria a cui l'utenza appartiene.

2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione nella forma dell'avviso bonario viene trasmesso agli Utenti una (1) volta all'anno, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato secondo le rate indicate o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

- mediante modello F24;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo § 2.2.5.

2.2.3 Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie previste dal Regolamento TARI sono le seguenti:

codice	descrizione	% riduzione quota fissa	% riduzione quota variabile
Art. 16 comma 7	Cantine box di utenze residenti gia' a ruolo	100	0
Art 16 comma 4	Ricoverati in strutture	100	100
Art. 22 comma 1a	Fabbricati rurali	30	30
Art. 22 comma 4	Case sparse	70	70
Art. 23 commi 1,3, 4 e 5	Recupero utenze non domestiche	0	40
Art. 24, comma 1	Agevolazioni over 65 unici occupanti con soli redditi da pensione minima o sociale e da abitazione di residenza e da una pertinenza	40	40

La sussistenza dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni deve essere dichiarata ad inizio utenza. Il venir meno dei requisiti che determinavano il diritto alla riduzione devono essere comunicati come riportato nel § 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza.

2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste dal documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a) agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione, ai sensi del d.P.R. 445/00, di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a tutti gli Utenti non ricompresi nelle categorie di cui ai precedenti punti qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione deve essere presentata non oltre dieci giorni antecedenti la scadenza dell'importo che si intende rateizzare.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune per mezzo:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it
- sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>) - anche in modalità stampabile – e disponibile presso lo sportello fisico.

A seguire la ricezione della richiesta di ulteriore rateizzazione trasmessa dall'Utente, il Comune trasmetterà al Richiedente i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. In ogni caso, l'importo delle singole rate non può essere inferiore alla soglia minima di cinquanta (50) euro.

Sull'importo soggetto ad ulteriore rateizzazione sono applicati gli interessi legali vigenti durante il periodo di rateizzazione. In caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione.

Le somme relative ai pagamenti di tali ulteriori rate vengono maggiorate dagli interessi di mora previsti dal pertinente Regolamento generale delle entrate comunali.

2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO

-
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it
 - sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- effettuare il rimborso entro 120 giorni lavorativi dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso. Sulle somme da rimborsare è corrisposto l'interesse come riportato all'articolo 34. Gli interessi sono calcolati con maturazione giorno per giorno con decorrenza dalla data di pagamento.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente da comunicare al comune entro 30 giorni dalla notificazione del provvedimento di rimborso, essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di tassa sui rifiuti. Il funzionario responsabile comunica, entro 30 giorni dalla ricezione, l'accoglimento dell'istanza di compensazione.

Gli eventuali importi non dovuti verranno compensati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile oppure tramite 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 l'accredito entro i 120 giorni lavorativi di cui sopra, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 50 (cinquanta) euro.

2.2.6 Reclami e richieste scritte di informazione

Come presentare un reclamo

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune (<https://www.comune.brusimpiano.va.it/it-it/servizi/pagare-le-tasse-c/tassa-rifiuti-tari-954-45-1-4d3a57d0f43120738845bd44825a8269>) e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it
- sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, spazzamento, gestione delle tariffe e del rapporto con gliUtenti);
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

Come presentare una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- posta Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO
- e-mail ragioneria@comune.brusimpiano.va.it
- sportello fisico Via Carlo Battaglia n.5 – 21050 BRUSIMPIANO *lunedì – mercoledì – venerdì dalle 10.00 alle 12.30 ed il solo venerdì dalle 17.00 alle 19.00*

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

3 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

Il titolare delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di lavaggio e spazzamento delle strade è la società **ECONORD SPA**.

- Capitale sociale € 8.000.000,00 i.v.
- CF p.iva: 01368180129
- Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018
- Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.ecoinfo.it/>
- Mail: info@econord.it
- Sito web: <http://www.econord.it/>
- Privacy: <http://www.econord.it/index.php/privacy/>; privacy@econord.it

ECONORD mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800.178.973 oppure 800.911.107

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sui servizi o prestazioni.

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti)

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile all'indirizzo <https://www.ecoinfo.it/>

3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di

idei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

Modalità e giorni di raccolta sono consultabili sul sito <http://www.econord.it/>.

Centro di Raccolta: Orari e Giorni raccolta consultabile sul sito <http://www.econord.it/>.

3.1.1 Suddivisione del territorio

Sull'intero territorio comunale è attivo il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti.

3.1.2 Consegna delle attrezzature per la raccolta

Nel caso dell'attivazione di una nuova utenza le attrezzature sono consegnate da parte del Comune di Brusimpiano. Il Comune procede alla consegna del materiale utile alla raccolta con le modalità indicate nel materiale informativo.

3.1.3 Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta

Nel caso l'utente ravvisi la necessità di sostituzione delle attrezzature precedentemente fornite in comodato d'uso gratuito, queste saranno fornite, su motivata richiesta, dal Comune.

3.1.4 Servizio di ritiro su chiamata

ECONORD, su indicazione dell'Ente Territorialmente Competente, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.

Nella tabella di seguito vengono sinteticamente specificate le principali informazioni sul servizio.

Frequenza	Servizio su prenotazione, gratuito, limitato a 12 ritiri annuali ed al conferimento di massimo 5 pezzi per ogni ritiro
Esposizione	Il rifiuto dovrà essere esposto, in una zona non di intralcio alla viabilità e ai pedoni, il giorno e ora convenuto per l'intervento e con la presenza del soggetto conferitore.

L'Utente può prenotare il servizio:

- tramite Servizio telefonico contattando il numero verde comunale 800.933.619

Il Gestore eseguirà la prestazione richiesta il quarto sabato di ciascun mese.

Il ritiro di un maggiore numero di pezzi è effettuato previo accordo diretto con il Gestore ECONORD e pagamento anticipato al Gestore ECONORD di una tariffa di 33,00 euro iva compresa a intervento.

La prenotazione è da effettuarsi al numero verde del gestore ECONORD.

Per intervento si intende la presa da un metro cubo.

3.1.5 Centro di raccolta

A Brusimpiano non è presente un Centro di raccolta.

3.1.6 Recupero dei servizi

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel-materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini di 24 ore.

3.1.7 Disservizi

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per:

- risolvere nel più breve tempo possibile il problema,
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile,
- provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore.

3.1.8 Pronto Intervento

ECONORD mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare PERICOLO inerenti il servizio, laddove si configurino criticità in tema di sicurezza per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie:

800.774.700

Il numero è gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 – sia da rete fissa che da rete mobile.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:

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

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

3.2 Spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con il Comune.

3.2.1 Recupero dei servizi

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini di 24 ore.

3.2.2 Reclami e richieste scritte di informazione

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami.