



VAL CAVALLINA **SERVIZI** SRL

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI
Comune di Spinone al Lago



VAL CAVALLINA **SERVIZI** SRL



**L'ambiente,
una risorsa per tutti**

SOMMARIO

SOMMARIO	2
Sezione 1: Introduzione	3
1.1 Premessa	3
1.2 Normativa di riferimento	3
1.3 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.	4
1.3.1 Assetto societario	4
1.3.2 Certificazioni di qualità	4
1.3.3 Contatti e reperibilità delle informazioni	4
Sezione 2: I principi fondamentali	5
Sezione 3: Modalità di effettuazione del servizio	6
3.1 Raccolta porta a porta	7
3.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati	7
3.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati	7
3.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata	8
3.1.4 Altri servizi di raccolta	9
3.3 Gestione del centro di raccolta	9
Sezione 4: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	10
4.1 Schema regolatorio	10
4.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio	12
Sezione 5: Comunicare con Val Cavallina Servizi s.r.l.	13

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La Carta della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è 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 specificati nella Carta stessa.

L'elaborazione di un'unica Carta della Qualità garantisce un rapporto trasparente e chiaro tra i cittadini e il Comune.

Val Cavallina Servizi è il gestore dell'attività di:

- Raccolta e trasporto

La presente Carta della qualità ha validità a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione annuale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nel caso specifico l'Ente Territorialmente Competente coincide con il Comune.

La Carta della qualità unica è approvata dall'Ente Territorialmente Competente, nel rispetto dell'art.5.1 del TQRIF è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che la può richiedere ai gestori che operano sul territorio.

1.2 Normativa di riferimento

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

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

- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.P.C.M. del 27/01/94**, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.

1.3 Il gestore Val Cavallina Servizi s.r.l.

1.3.1 Assetto societario

Val Cavallina Servizi s.r.l. è una Società a capitale interamente pubblico che nasce nel 1997 dalla volontà dei Comuni, soci fondatori, di garantire ai propri cittadini servizi pubblici locali efficienti. La società gestisce il servizio di igiene urbana per i 34 Comuni soci.

1.3.2 Certificazioni di qualità

Val Cavallina Servizi s.r.l. promuove a capisaldi aziendali la cultura della qualità, l'orientamento al cliente e la soddisfazione che deriva dal far bene il proprio lavoro. Val Cavallina Servizi s.r.l. è conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per i seguenti prodotti – processi – servizi:

- Gestione igiene ambientale (raccolta, trasporto, conferimento rifiuti urbani ed ammissibili, rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi, raccolta differenziata e spazzamento stradale)
- Recupero di rifiuti di carta e cartone (EOW – secondo il D.M. 188/2020)
- Erogazione del servizio “Sportello Unico Attività Produttive”.

1.3.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio rifiuti del comune possono essere reperite tramite i recapiti del gestore.

VAL CAVALLINA SERVIZI SRL	
Sede	Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
E-mail	info@vcsonline.it
Sito web/Portale	http://www.vcsonline.it/
Pec	segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
Sportello	www.vcsonline.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/

Sezione 2: I principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali la Val Cavallina Servizi uniforma il proprio operare sono i seguenti:

A. EGUAGLIANZA

Val Cavallina Servizi s.r.l. effettua il servizio di gestione dei rifiuti urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni pubbliche;

B. IMPARZIALITA'

Le attività di Val Cavallina s.r.l. si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obbiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

C. CONTINUITA'

Val Cavallina Servizi s.r.l. garantisce servizi continui e regolari, e provvede affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

D. PARTECIPAZIONE

Val Cavallina Servizi s.r.l. favorisce il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia in una prospettiva di miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di prestare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare i reclami;

E. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce il servizio di gestione dei rifiuti urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obiettivo della qualità, perseguito dalla Società, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;

F. GENTILEZZA E CORTESIA

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. cura la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

G. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

La Società Val Cavallina Servizi s.r.l. pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che li riguardano.

H. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

La Val Cavallina Servizi s.r.l. garantisce agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione della tariffa.

I. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi s.r.l. fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio.

Il gestore inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegna a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio;
- garantire la qualità dei servizi;
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili;
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata.

Sezione 3: Modalità di effettuazione del servizio

3.1 Raccolta porta a porta

Nel territorio Comunale la raccolta dei rifiuti urbani avviene con il sistema porta a porta e riguarda: la frazione umida, la frazione secca, imballaggi vetro e lattine, carta e cartone e imballaggi in plastica. Le modalità di raccolta sono le medesime sia per le utenze domestiche che per le utenze non domestiche.

I rifiuti devono essere esposti all'esterno della proprietà privata non prima delle ore 20.00/20.30 del giorno precedente alla raccolta e comunque entro le ore 6.00 del giorno stesso di ritiro.

Per tutti i rifiuti raccolti con il metodo porta a porta il servizio è svolto nella fascia oraria compresa tra le 06.00 e le 14.00.

Nell'ipotesi in cui il rifiuto o il contenitore non sia conforme alle caratteristiche previste dalla tipologia del materiale raccolto, l'operatore apporrà un adesivo riportante il motivo del mancato ritiro del rifiuto.



I giorni di raccolta sono riportati nel calendario annuale definito in accordo tra l'amministrazione comunale e la società Val Cavallina Servizi s.r.l., allegato al presente documento e pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza rifiuti" - <http://trasparenza.vconline.it/Pages/trasparenza-rifiuti/servizio-rt/>.

3.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati

La raccolta della **frazione secca indifferenziata** avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza **settimanale**;
- la frazione secca viene conferita dalle utenze domestiche **in sacchi di plastica semitrasparente forniti** esclusivamente dal Comune, della capacità di 30 lt, mentre dalle utenze non domestiche in sacchi della capacità di 110 lt. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

3.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati

La raccolta della **FRAZIONE ORGANICA** avviene secondo le seguenti modalità:

- cadenza **settimanale e bisettimanale nel periodo estivo**;
- la frazione organica viene conferita in appositi **contenitori rigidi a riuso** della capienza da 10/20 lt che vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta del **VETRO, LATTINE e LATTINE E METALLO** (raccolta congiunta) avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza **quindicinale**;
- il vetro e le lattine in metallo vengono conferiti dagli utenti in maniera congiunta mediante **contenitori rigidi a riuso** (contenitori di capacità massima di 40 lt nel caso di sollevamento manuale e di capacità superiore solo in caso di sollevamento meccanizzato) – detti contenitori vengono collocati dagli utenti sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque i luoghi pubblici accessibili ai mezzi di raccolta;

La raccolta degli **IMBALLAGGI IN PLASTICA** avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza **quindicinale**;
- la plastica viene conferita dagli utenti in appositi **sacchi in plastica trasparente di colore giallo**. Gli utenti collocano detti sacchi sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi accessibili ai mezzi adibiti alla raccolta;

La raccolta della **CARTA e CARTONE** avviene secondo le seguenti modalità:

- la raccolta avviene con cadenza **quindicinale**;
- la carta e il cartone vengono conferiti dagli utenti in **contenitori rigidi a riuso compatibili con lo svuotamento manuale oppure contenitori di cartone** scartati dagli utenti stessi o in pacchi tenuti legati da spago in modo da non pregiudicare il decoro, la sicurezza e l'igiene del sito ove il materiale è deposto. I materiali oggetto di raccolta sono posizionati sul ciglio stradale, sul marciapiede (ove presente), presso i cancelli o i vari ingressi o comunque in luoghi pubblici accessibili agli automezzi adibiti alla raccolta;

3.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata

Il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio avviene su richiesta dei cittadini che possono prenotare il servizio tramite il modulo di richiesta ritiro ingombranti disponibile sul sito <https://apps-vcsonline-wordpress.ckube.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/modulo-di-richiesta-ritiro-rifiuti-ingombranti/>

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- la possibilità di conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta Comunale;
- la possibilità di chiedere attraverso il portale il ritiro presso il proprio domicilio; il servizio avverrà a fronte del versamento di un corrispettivo pari a determinata dall'ETC. L'utente dovrà corrispondere l'importo dovuto prima della data di esecuzione del ritiro.
- la possibilità, per le persone con più di 75 anni di età e/o non autosufficienti, che hanno necessità di smaltire rifiuti ingombranti o vecchi elettrodomestici, di richiedere alla Società Val Cavallina Servizi s.r.l. il ritiro gratuito degli stessi presso il domicilio (max 2 colli cad. richiesta).

I rifiuti dovranno essere posti fuori dall'abitazione, in aree pubbliche e comunque in punti facilmente raggiungibili dai mezzi adibiti al ritiro assicurando che non vi siano ostacoli o intralci ai pedoni e alla viabilità. I rifiuti devono essere esposti entro il giorno e l'orario concordato per il ritiro.

Questo servizio si effettua solamente per le tipologie di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale.

3.1.4 Altri servizi di raccolta

Nel territorio comunale sono attive anche altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuto:

- **Pile e farmaci:** periodicamente e al bisogno viene effettuato lo svuotamento dei contenitori per farmaci scaduti e pile esauste dislocati sul territorio comunale.

3.3 Gestione del centro di raccolta

Il centro di raccolta comunale è gestito dalla società Val Cavallina Servizi s.r.l. L'accesso e il conferimento dei rifiuti al centro di raccolta del proprio Comune sono consentiti solamente ai possessori di tessera dei servizi.

Il centro di raccolta è situato in via Armando Diaz ed è aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente:

	Orari
Lunedì	CHIUSO
Martedì	CHIUSO
Mercoledì	14:00 – 16:00
Giovedì	CHIUSO
Venerdì	CHIUSO
Sabato	14:00 – 16:00

Sezione 4: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

4.1 Schema regolatorio

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

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

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti Schema I

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

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.

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

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

Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

4.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

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

Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di raccolta** è scaricabile dalla home page del sito internet della Società, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al **servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade** è scaricabile dal sito internet della Società, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga 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**);
 - il codice utente (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI)
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile sugli avvisi di pagamento TARI).

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

▪ **Ritiro rifiuti su chiamata**

Val Cavallina Servizi s.r.l. in qualità di gestore della raccolta e trasporto garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel paragrafo 3.1.1. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

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

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

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è allegato al presente documento e consultabile presso il sito internet della società Val Cavallina Servizi srl. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 06:00 alle ore 14:00.

Sezione 5: Comunicare con Val Cavallina Servizi s.r.l.

Le comunicazioni, segnalazioni, richieste e reclami, derivanti dalla mancata o non regolare erogazione del **servizio di raccolta e trasporto** e del **servizio di spazzamento e lavaggio strade** devono essere inviate al gestore tramite:

- Sede: Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
- E-mail info@vcsonline.it
- Sito web <http://www.vcsonline.it/>
- Pec segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it
- Sportello: www.vcsonline.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/