



VAL CAVALLINA **SERVIZI** SRL



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

***Ente territorialmente competente:***

***Comune di Cenate Sopra***



Approvata con Delibera di Giunta Comunale n. 16 del 21-02-2023

## SOMMARIO

SOMMARIO .....	2
Sezione 1: Introduzione .....	4
1.1 Premessa .....	4
1.2 Normativa di riferimento .....	4
1.3 I gestori del servizio .....	5
<u>1.3.1 Il gestore Val Cavallina Servizi S.r.l.</u> .....	5
1.3.1.1 Assetto societario .....	5
1.3.1.2 Certificazioni di qualità .....	5
<u>    1.3.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni</u> .....	5
<u>1.3.2 Il gestore Comune di Cenate Sopra</u> .....	6
Sezione 2: I principi fondamentali .....	6
Sezione 3: Modalità di effettuazione del servizio .....	8
Principi di responsabilità .....	8
3.1 Raccolta porta a porta .....	8
3.1.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati .....	9
3.1.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati .....	9
3.1.3 Ritiro dei rifiuti ingombranti a chiamata .....	10
3.1.4 Altri servizi di raccolta .....	11
3.2 Gestione del centro di raccolta .....	11
<u>3.3 Spazzamento e lavaggio strade</u> .....	11
<u>3.4 Gestione tariffe e rapporti con gli utenti</u> .....	12
<u>3.4.1 Cos'è la TARI</u> .....	12
3.4.2 Esclusioni e riduzioni della TARI .....	12
3.4.3 Che ruolo ha il Comune .....	12
3.4.4 Tariffa .....	12
3.4.5 Attivazione .....	13
3.4.6 Avviso di pagamento .....	13
3.4.7 Rateizzazioni .....	13
3.4.8 Rettifica importi .....	13
3.4.9 Cosa succede in caso di morosità .....	14
3.4.10 Attrezzature per la raccolta rifiuti .....	14
<u>    3.4.11 Ubicazione e orari di apertura Sportello TARI</u> .....	14
3.5 Sicurezza del servizio .....	14
3.6 Procedure di gestione reclami e segnalazioni disservizi .....	14

<i>Sezione 4: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica</i> .....	15
<i>4.1 Schema regolatorio</i> .....	15
<i>4.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio</i> .....	16
<i>Sezione 5: Comunicare con i gestori</i> .....	17
<i>Glossario</i> .....	19

## 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.

Il Comune di Cenate Sopra è il gestore dell'attività di:

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
- Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade.

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 della Qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Decreto del Presidente Consiglio Ministri del 27/01/94, *"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*;
- Decreto-legge del 12/05/95 n. 163, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- Decreto Legislativo 30/07/1999 n. 286 (art. 11), che prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative,

riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge 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;
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, “*Norme in materia ambientale*”;
- Legge 24/12/2007 n. 244 art. 2 comma 461, (Legge finanziaria 2008);
- Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - del 31/10/2019, n. 444/2019/R/rif, “*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*”
  - del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif, “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*”
- Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

## 1.3 I gestori del servizio

### 1.3.1 Il gestore Val Cavallina Servizi S.r.l.

#### 1.3.1.1 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.

#### 1.3.1.2 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”.

#### 1.3.1.3 Contatti e reperibilità delle informazioni

Tutte le informazioni relative al servizio di raccolta e trasporto 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	<a href="mailto:info@vcsonline.it">info@vcsonline.it</a>
Sito web/Portale	<a href="http://www.vcsonline.it/">http://www.vcsonline.it/</a>
Pec	<a href="mailto:segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it">segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it</a>
Sportello	<a href="http://www.vcsonline.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/">www.vcsonline.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/</a>
Numero verde	800.401106

### 1.3.2 Il gestore Comune di Cenate Sopra

La tabella che segue indica, per il tributo TARI e per il servizio di spazzamento e lavaggio strade le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e la modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito [www.comune.cenate-sopra.bg.it](http://www.comune.cenate-sopra.bg.it)

Gestione tariffe e rapporto con gli utenti	Ufficio Tributi disponibile: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 13.00 Tel: 035/956030 int. 4 Email: <a href="mailto:uff.tributi@comune.cenatesopra.bg.it">uff.tributi@comune.cenatesopra.bg.it</a> PEC: <a href="mailto:comunecenatesopra@halleycert.it">comunecenatesopra@halleycert.it</a>
Ulteriore servizio SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	Ufficio Tecnico disponibile: Martedì dalle ore 15.00 alle ore 18.00 Tel: 035/956030 int. 5 Email: <a href="mailto:uff.tecnico@comune.cenatesopra.bg.it">uff.tecnico@comune.cenatesopra.bg.it</a> PEC: <a href="mailto:comunecenatesopra@halleycert.it">comunecenatesopra@halleycert.it</a>

La modulistica relativa alla TARI è reperibile nella seguente sezione del sito internet:

- dalla home page entrare nella sezione “**Imposte Canoni e Tariffe**”
- cliccare sul link **TARES/TARI**

Inoltre nell'apposita sezione dedicata “PORTALE TRASPARENZA SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI” è possibile consultare tutte le informazioni utili inerenti il servizio rifiuti.

## Sezione 2: I principi fondamentali

### A. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Non deve essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche durante l'esecuzione del servizio. Viene garantita inoltre la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

#### **B. CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

I Gestori si impegnano a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi all'utente.

#### **C. PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

I Gestori favoriscono la partecipazione dell'utente, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni e dando riscontro alle segnalazioni. L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, cui ogni singolo Gestore per la propria competenza è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF e secondo i tempi previsti dallo schema regolatorio indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

#### **D. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I Gestori si impegnano ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo in conformità ai principi di sostenibilità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

#### **E. GENTILEZZA E CORTESIA**

I Gestori assicurano il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

#### **F. CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

I Gestori nel redigere i propri atti rivolti agli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. I Gestori provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adattando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ...).

#### **G. CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

I Gestori garantiscono 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.

#### H. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

I Gestori forniscono 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.

#### I. SICUREZZA, TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE, QUALITA'

I Gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e del Comune affidatario del servizio. I Gestori nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

I Gestori provvedono ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio.

I Gestori inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegnano a:

- 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

#### *Principi di responsabilità*

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato rispettivamente delle frazioni recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono attività di smaltimento, l'Ente Territorialmente Competente ricorda che il conferimento dei rifiuti difforme / non conforme è oggetto di sanzioni da parte degli organi deputati alla vigilanza e al controllo.

#### **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.

**CONTENITORE  
NON  
CONFORME**

**SACCO  
NON  
CONFORME**

**RIFIUTO  
NON  
CONFORME**

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., pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione "trasparenza servizio gestione rifiuti".

### **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 pubblici 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 in 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 in 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 (preferibilmente 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 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 di Val Cavallina Servizi Srl il ritiro presso il proprio domicilio. Il servizio avverrà a fronte del versamento di un corrispettivo e verrà messo in calendario informando l'utente circa il giorno e la fascia oraria nella quale esporre il materiale. I colli dovranno essere esposti a bordo strada. Il numero massimo di colli per chiamata è stabilito in n. 3. Il servizio verrà svolto secondo i prezzi indicati nella tabella di seguito riportata:

Tipologia di Intervento	Costo/€
Ritiro primo collo con automezzo mono-operatore	30,00*
Ritiro primo collo con automezzo e due operatori	60,00*
Colli aggiuntivi oltre al primo (prezzo cad. collo)	8,00*

\* i prezzi sopra indicati si intendono iva esclusa

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.

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/>

### 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.
- **Vestiti e scarpe:** periodicamente e al bisogno viene effettuato lo svuotamento dei contenitori per vestiti e scarpe dislocati sul territorio comunale.

## 3.2 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 Comune sono consentiti solamente ai possessori di apposita tessera di accesso.

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

	Periodo invernale Dal 1 Novembre al 30 Aprile	Periodo estivo dal 1 Maggio al 31 Ottobre
Lunedì	CHIUSO	CHIUSO
Martedì	CHIUSO	CHIUSO
Mercoledì	14:00 – 17:00	15:00 – 18:00
Giovedì	CHIUSO	CHIUSO
Venerdì	CHIUSO	CHIUSO
Sabato	14:00 – 17:00	15:00 – 18:00

## 3.3 Spazzamento e lavaggio strade

Lo spazzamento stradale viene effettuato dal Comune e consiste nella pulizia meccanizzata e manuale della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, sottopassi, piste ciclabili.

Il servizio viene gestito in economia con personale e mezzi propri.

- a) Pulizia meccanizzata

La pulizia meccanizzata viene svolta dall'operatore ecologico che utilizza un mezzo attrezzato proprio del Comune dotato di autospazzatrice. Non è effettuato il lavaggio.

Il servizio viene svolto con cadenza semestrale su tutto il territorio comunale.

b) Pulizia manuale

La pulizia manuale delle strade e aree pubbliche viene effettuata al bisogno. Consiste nella pulizia della sede stradale e dei marciapiedi. E' svolta dall'operatore ecologico con attrezzature proprie date in dotazione dall'Ente. Comprende la raccolta delle foglie e la raccolta dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi.

c) Svuotamento cestini

Il servizio garantisce lo svuotamento, nonché la sostituzione del sacchetto pieno con sacchetti nuovi. Al momento dello svuotamento dei cestini i rifiuti vengono differenziati per tipologia e conferiti per l'eventuale recupero o smaltimento al servizio di raccolta rifiuti urbani.

d) Rifiuti abbandonati

Il Comune provvede alla raccolta dei rifiuti abbandonati lungo il ciglio stradale o depositati in corrispondenza dei cestini stradali.

e) Rifiuti provenienti da attività cimiteriale

Il Comune provvede alla raccolta dei rifiuti provenienti dall'attività cimiteriale. Il rifiuto derivante da esumazioni ed estumulazioni ed altra attività cimiteriale viene poi smaltito attraverso ditte incaricate.

### 3.4 Gestione tariffe e rapporti con gli utenti

#### 3.4.1 Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di Tassa Rifiuti, istituita con la legge di stabilità 2014 (Legge n. 147 del 27 dicembre 2013). Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dall'occupante l'immobile, indipendentemente se proprietario o affittuario.

#### 3.4.2 Esclusioni e riduzioni della TARI

Le esclusioni e le riduzioni della TARI sono disciplinate dal Regolamento Comunale per la disciplina della tassa approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 20 del 14 luglio 2020 e s.m.i.

#### 3.4.3 Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

#### 3.4.4 Tariffa

La tariffa si presenta binomia: una componente fissa a copertura dei costi fissi del PEF ed una componente variabile a copertura dei costi variabili del PEF. Le tariffe vengono approvate

annualmente dal Consiglio Comunale sulla base dei costi definiti nel PEF (Piano Economico Finanziario).

### **3.4.5 Attivazione**

All'attivazione di ogni nuova utenza per la tariffa rifiuti il Gestore informa e assicura che l'utente abbia conoscenza di dove reperire le informazioni di cui all'art. 6.4 TQRIF Allegato A.

### **3.4.6 Avviso di pagamento**

L'avviso di pagamento della TARI viene inviato annualmente ad ogni singolo contribuente che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in due rate con scadenze stabilite dal Consiglio Comunale presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, oppure tramite il sistema di home banking, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'unica soluzione.

### **3.4.7 Rateizzazioni**

In caso di momentanea difficoltà economica è possibile chiedere una rateizzazione degli importi dovuti secondo i tempi e le modalità stabilite dagli art. 17 e 18 del vigente Regolamento generale delle Entrate approvato con delibera di Consiglio Comunale n. 26 del 20/11/2020.

### **3.4.8 Rettifica importi**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito, oppure recandosi direttamente allo sportello TARI. Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'ufficio tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento. Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del D.L. sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite. Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

#### **Segnalazioni errori importi:**

La segnalazione di rettifica degli importi TARI può riguardare:

- rettifica o annullamento dell'avviso di pagamento, nei casi di variazioni in corso d'anno che incidono sul pagamento della tassa, o nei casi di rettifica delle denunce;
- rimborso, nei casi di maggior versamento.

Le istanze possono essere presentate all'ufficio tributi nei seguenti modi:

- consegna a mano
- tramite mail all'indirizzo: uff. tributi@comune.cenatesopra.bg.it, con allegata copia documento di identità del dichiarante
- tramite mail pec all'indirizzo: comunecenatesopra@halleycert.it

La modulistica è reperibile nell'apposita sezione: "PORTALE TRASPARENZA SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI".

### 3.4.9 Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate o versate in ritardo, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione.

### 3.4.10 Attrezzature per la raccolta rifiuti

In relazione alla sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare dei rifiuti e per il duplicato della tessera magnetica per l'accesso al centro di raccolta, l'utente deve fare riferimento al numero verde, oppure allo sportello tributi attivo presso il Comune.

### 3.4.11 Ubicazione e orari di apertura Sportello TARI

Gestore	Telefono/Mail	Indirizzo	Orari apertura
Comune Cenate Sopra: Tariffe e rapporti con gli utenti	035/956003 uff.tributi@comune.cenatesopra.bg.it	CORSO EUROPA 3	Martedì: dalle 15.00 alle 18.00 Giovedì: dalle 10.00 alle 13.00

### 3.5 Sicurezza del servizio

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, sversamento liquidi, ecc.) non sono di competenza del gestore del servizio. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della Strada.

### 3.6 Procedure di gestione reclami e segnalazioni disservizi

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi al Gestore sia in forma scritta, utilizzando il modello disponibile sul sito del Gestore competente, oppure attraverso i consueti canali di accesso. La procedura ed i tempi di risposta rispettano le indicazioni di cui al TQRIF e la scelta del quadrante da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

Ulteriori informazioni utili all'utente sono reperibili sul sito del comune alla sezione "PORTALE TRASPARENZA SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" e sulle pagine dedicate al comune sul sito di Val Cavallina Servizi Srl.

## 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 <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
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. <sup>2</sup>
---	-------------------

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

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

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui 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 dal sito internet della Val Cavallina Servizi Srl, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio di spazzamento e lavaggio strade** è scaricabile dal sito internet del Comune, oppure disponibile presso lo sportello fisico del Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore competente 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**) e l'oggetto del reclamo;
  - 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.

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet della società Val Cavallina Servizi s.r.l. e del Comune. 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 i gestori

Le comunicazioni, segnalazioni, richieste e reclami, derivanti dalla mancata o non regolare erogazione del **servizio di raccolta e trasporto** devono essere inviate al gestore Val Cavallina Servizi Srl tramite:

- Sede: Piazza Salvo d'Acquisto n. 80, Trescore Balneario (BG)
- E-mail [info@vcsonline.it](mailto:info@vcsonline.it)
- Sito web <http://www.vcsonline.it/>

- Pec [segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it](mailto:segreteria.valcavallinaservizi@legalmail.it)
- Sportello: [www.vconline.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/](http://www.vconline.it/servizio-clienti/modulistica-on-line/)
- Numero verde: [800.401106](tel:800.401106)

Le comunicazioni, segnalazioni, richieste e reclami, derivanti dalla gestione tariffe devono essere inviate al Comune tramite:

- Sede: Corso Europa, 3, Cenate Sopra (BG)
- E-mail: [uff.tributi@comune.cenatesopra.bg.it](mailto:uff.tributi@comune.cenatesopra.bg.it)
- Sito web <http://www.comune.cenate-sopra.bg.it/>
- Pec: [comunecenatesopra@halleycert.it](mailto:comunecenatesopra@halleycert.it)

## Glossario

**Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**Attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**Attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

**Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

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

**Gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

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

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

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

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

**PEF:** il Piano Economico e Finanziario è l'atto che individua e classifica i costi che devono essere coperti con le entrate della TARI;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e

utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;  
**Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

**Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti.

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