



Servizi Comunali SpA

La Società dei Comuni al servizio dei Cittadini

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

AMBITO TERRITORIALE DEL COMUNE DI PIAZZOLO

GESTORE:

AMMINISTRAZIONE COMUNE DI PIAZZOLO

SERVIZI COMUNALI SPA

## SEZIONE I

### OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA.

E' un documento nel quale vengono elencati gli impegni che il Comune assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la Servizi Comunali S.p.a fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio e che il Comune stesso eroga per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

### NORMATIVA

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, 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;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 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 e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

### VALIDITA'

La presente Carta ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino a decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio della continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, di affidamento, tecnico-organizzative del servizio.

### PRESENTAZIONE DEL GESTORE

#### Assetto societario

Servizi Comunali Spa (di seguito Gestore) ed è una società a capitale interamente pubblico. Opera tramite l'istituto dell'*in house providing* nelle province di Bergamo, Brescia, Cremona e Milano per un totale di oltre 100 comuni serviti.

#### Servizi erogati

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente Carta:

Servizi Comunali Spa si occupa delle seguenti attività:

- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani; pretrattamento e di avvio al recupero o allo smaltimento dei rifiuti di cui alla lettera A.

Comune di Piazzolo:

- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani
- Gestione della Tariffa del Servizio tramite il proprio Ufficio Tributi

### **Certificazione e sistema qualità**

A garanzia dell'impegno volto al miglioramento continuo dei servizi resi, Servizi Comunali Spa si è dotata di un sistema di gestione integrato della qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS, di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA 8000 e di un sistema di conformità anticorruzione secondo lo standard SISTEMA 231.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia sulla volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti.

### **Accessibilità delle informazioni**

Ogni utente può reperire informazioni inerenti al servizio di gestione dei rifiuti:

- Utilizzando il numero verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 e Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
- visitando il sito web [www.servizicomunali.it](http://www.servizicomunali.it)
- visitando il sito del Comune [www.comune.piazzolo.bg.it](http://www.comune.piazzolo.bg.it)
- Recandosi allo sportello presso la sede del Gestore Sarnico via Suardo 14°
- Recandosi al Comune di Piazzolo via Municipio 65 negli orari di apertura.

## **SEZIONE II**

### **PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, verranno rispettati i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando i comportamenti 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. Si assume l'impegno a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

#### **Continuità**

Si assume l'impegno a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, verranno adottate tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi all'utente.

#### **Partecipazione e trasparenza**

Verrà favorita la partecipazione dell'utente, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni, dando riscontro alle segnalazioni.

L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, alle quali verrà dato riscontro entro i termini previsti.

### **Efficienza ed efficacia**

Si assume l'impegno 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.

### **Cortesìa**

Viene garantito all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi atti a raggiungere tale scopo.

### **Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione**

Nel redigere i propri atti rivolti agli utenti, si pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. Si assume l'impegno 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, ...).

### **Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità**

Viene garantita 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. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività viene garantito, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Si assume l'impegno ad operare con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo raggiungere livelli qualitativi migliori.

### **Privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti avverrà nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016. Le richieste relative alla modalità di esercizio dei diritti di cui sopra vanno rivolte:

- via e-mail, all'indirizzo: [info@servizicomunali.it](mailto:info@servizicomunali.it)
- al numero: 035 914122 int.1
- via fax al numero: 035 914618
- via email all'indirizzo: [info@comune.piazzolo.bg.it](mailto:info@comune.piazzolo.bg.it)
- al numero: 0345 87172

Per il gestore Servizi Comunali Spa il *Data Protection Officer* contattabile all'indirizzo di posta elettronica: [dpo@servizicomunali.it](mailto:dpo@servizicomunali.it).

## **SEZIONE III**

### **MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO**

Si richiama 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, si ricorda che il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organi di vigilanza e controllo.

I servizi sono effettuati sul territorio comunale dalle ore 06.00 e si concludono entro le ore 14.00.

### **RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI**

Il servizio avviene con l'ausilio di contenitori scarrabili (container). Lo svuotamento viene organizzato a seguito di specifica richiesta da parte degli organi competenti del Comune e viene garantito entro 48 ore dalla richiesta stessa.

Tutte le operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti devono avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose e devono essere inoltre effettuate evitando al massimo qualsiasi intralcio alla viabilità.

### **RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI DIFFERENZIATI**

#### **Raccolta differenziata di imballaggi mediante contenitori stradali**

Viene effettuato lo svuotamento di tutti i contenitori stradali dedicati al conferimento differenziato (codice CER 150102 imballaggi in plastica e codice CER 150106 imballaggi in materiali misti) che si trovano sul territorio comunale.

#### **Raccolta differenziata del rifiuto organico**

La raccolta del rifiuto organico viene assicurata tramite lo svuotamento dei contenitori dedicati al conferimento che si trovano sul territorio comunale. La frequenza del servizio varia in relazione alla stagione.

#### **Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti**

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è a disposizione dei cittadini su prenotazione, secondo le seguenti modalità:

- attraverso prenotazione da effettuare presso il comune;

Il servizio è effettuato con personale comunale.

### **SICUREZZA DEL SERVIZIO**

Servizi Comunali Spa non ha attivi servizi che possano essere ricondotti alle specifiche di "pronto intervento".

Può svolgere in ogni caso la rimozione dei rifiuti una volta messa in sicurezza l'area.

**SEZIONE IV**

**STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO**

| <b>Obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio scelto dall'ETC</b>  | <b>SCHEMA I</b> |
|---|-----------------|
| <i>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5</i>   | <i>SI</i>       |
| <i>Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7</i>  | <i>SI</i>       |
| <i>Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11</i>  | <i>SI</i>       |
| <i>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</i>  | <i>SI</i>       |
| <i>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22</i>   | <i>N.A.</i>     |
| <i>Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22</i>   | <i>SI</i>       |
| <i>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)</i>   | <i>SI</i>       |
| <i>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</i>   | <i>SI</i>       |
| <i>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32</i>  | <i>SI</i>       |
| <i>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1</i>  | <i>SI</i>       |
| <i>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2</i>  | <i>SI</i>       |
| <i>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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4</i> | <i>N.A.</i>     |
| <i>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36</i>   | <i>N.A.</i>     |
| <i>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1</i>   | <i>SI</i>       |
| <i>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43</i>  | <i>N.A.</i>     |
| <i>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48</i>  | <i>SI</i>       |

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

| <b>Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b>  | <b>SCHEMA I</b> |
|--|-----------------|
| <i>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>   | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</i>   | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</i>   | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>  | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>   | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</i>   | N.A.            |
| <i>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</i>                                   | N.A.            |
| <i>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</i>  | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi</i>   | N.A.            |
| <i>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)</i> | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi</i>   | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi</i>  | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</i>  | N.A.            |
| <i>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</i>  | N.A.            |
| <i>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</i>  | N.A.            |
| <i>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</i>   | N.A.            |
| <i>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39</i>   | N.A.            |
| <i>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40</i>  | N.A.            |
| <i>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore</i>   | N.A.            |
| <i>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46</i>  | N.A.            |

|  |      |
|--|------|
| <i>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore</i>  | N.A. |
| <i>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</i> | N.A. |

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

### **Procedure di gestione reclami e segnalazioni disservizi**

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi sia al Comune che alla Servizi Comunali s.p.a in forma scritta che attraverso i consueti canali di accesso, utilizzando il modello reperibile sul sito internet del Gestore.

L'utente ha diritto alla risoluzione del disservizio subito e, qualora questo non sia possibile, a un chiarimento in merito.

## **SEZIONE V**

### **LA TARIFFA DEL SERVIZIO**

La TARI, o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi del co. 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La TARI, quindi, è la tariffa dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe. Il principio dettato dalla normativa europea di riferimento "Chi inquina paga" si traduce, all'interno del tributo e della tariffa rifiuti, nel tentativo di correlare, utente per utente, il corrispettivo richiesto per il servizio alla quantità di rifiuto prodotta.

Il Comune svolge le attività necessarie al controllo dei dati contenuti nelle dichiarazioni presentate dai soggetti passivi e le attività di controllo per la corretta applicazione del tributo.

Si applicano le disposizioni di legge vigenti relative alla disciplina della tassa rifiuti (TARI), nonché alle altre norme legislative e regolamentari vigenti applicabili.