

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Comune di Flero

Sommario

Premessa	2
Glossario.....	2
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	6
1.2. Come si compone il servizio.....	6
1.3. Chi sono i Gestori del servizio	6
1.4. Principi adottati.....	6
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti	8
1.5.1. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	8
1.5.2. Schema regolatorio I	8
Obblighi di servizi	9
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	9
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	9
2.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	10
2.1.3. Richiesta di conferimento al di fuori del servizio pubblico	10
2.2. La Tariffa del servizio.....	10
2.2.1. Cos'è e Come si calcola.....	10
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento	11
2.2.3. Riduzioni e agevolazioni tariffarie	12
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati	12
2.2.5. Rettifica di importi non dovuti.....	13
3.1 Raccolta porta a porta.....	14
3.1.1 Indicazioni generali.....	14
3.2 Attrezzature di raccolta.....	17
3.2.1. Consegna	17
3.2.1. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta	17
3.3 Servizio di ritiro su chiamata.....	17
3.4 Altri servizi di raccolta rifiuti	18
3.5 Centro di raccolta (C.B.B.O)	18
3.6 Interruzioni servizio di raccolta.....	19
3.7 Disservizi raccolta rifiuti	19
3.8 Pronto Intervento in caso di pericolo	20
4.1 Spazzamento e lavaggio delle strade.....	21
4.2 Interruzioni servizio di spazzamento	21
4.3 Disservizi servizio di spazzamento	21
5.1 Servizio telefonico (call center).....	22
5.2 Sportelli fisici	23
5.3 Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni	23
5.4 Come richiedere la rettifica di importi addebitati	24
5.5 Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata	24
5.6 Come presentare richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	25
5.7 Come segnalare un disservizio.....	25
5.8 Come segnalare situazioni di pericolo	25
Allegati.....	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 *Flero*, gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

Con la Carta i soggetti gestore sanciscono il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio, garantendo quella 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.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore e 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 cinque sezioni: la prima parte fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA, la seconda, la terza e la quarta sono dedicate alla rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio mentre nella quinta ed ultima sezione sono riportate le modalità di contatto con i Gestori e di richiesta delle prestazioni per garantire il diritto alla tutela ed alla informazione degli Utenti.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta comunale n. _____ del _____ e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

- del Comune all'indirizzo <https://www.comune.flero.bs.it>
- di (di seguito:) che, per conto del Comune, gestisce alcune attività operative afferenti al ruolo di Gestore della tariffa e del rapporto con gli Utenti all'indirizzo <https://www.....it>
- di C.B.B.O. S.r.l. (di seguito: C.B.B.O.), Gestore della raccolta e trasporto rifiuti e del lavaggio e spazzamento delle strade, <https://www.cbbo.it>

Glossario

- **carta della qualità** è il documento, redatto in conformità alla normativa vigente, 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;
- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti** comprende le operazioni di:
 - i) accertamento, riscossione (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**);

- **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 e s.m.i.;
- **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;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **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; una segnalazione di disservizio non necessita della forma scritta e di norma le segnalazioni di disservizio sono raccolte attraverso i servizi telefonici, mailing o anche specifiche App;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **ecocalendario** è il calendario delle attività di raccolta dei rifiuti sul territorio nonché guida di sintesi per tutti i servizi e le informazioni legate alla gestione integrata dei rifiuti sul territorio comunale, reso disponibile annualmente a tutti gli utenti e consultabile sui siti internet dei gestori;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **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;
- **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, previsto in 24 ore; le interruzioni possono riguardare un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri ovvero zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie. A differenza dei disservizi, sono causate da causa di forza maggiore (es. calamità, scioperi, viabilità interrotta), cause imputabili all'utente (es. impedimenti al normale servizio) o cause imputabili al gestore (es. indisponibilità delle risorse tali da non poter eseguire il servizio)
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*;

- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **raccolta domiciliare:** i contenitori dei rifiuti (bidoni, sacchi, rastrelliere, ecc.) vengono posizionati di fronte alla residenza o al negozio dagli utenti in giorni e orari prestabiliti e svuotati (o prelevati se in sacchi) manualmente o con idonei mezzi attrezzati, a cura del gestore
- **raccolta stradale:** gli utenti conferiscono i rifiuti in cassonetti che sono posizionati al servizio di più unità abitative o di produttori "professionali" e che vengono svuotati con idonei mezzi a cura del gestore
- **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; il reclamo differisce dal disservizio perché è comunicato in forma scritta, riguarda una «non coerenza» ovvero violazione di requisiti di legge, contratto o provvedimenti amministrativi;
- **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 183, comma 1, lett. B-ter 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 da 639 a 668, 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 (elaborazione del metodo normalizzato per la definizione della tariffa rifiuti);
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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.

Parte 1. Informazioni generali

1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto Legge 138/2011, le 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.

Con Legge Regionale n. 26/2003, la Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

Il Comune è pertanto Ente Territorialmente Competente (ETC) per l'area che coincide con i propri confini geografici.

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, di gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, di promozione di campagne ambientali, di 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 *Flero* sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti** il Comune stesso, con il supporto operativo della società (di seguito:);
- dell'**attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade** la Società C.B.B.O. S.r.l. (di seguito: C.B.B.O.), società a partecipazione interamente pubblica le cui quote sono detenute dai Comuni di Acquafredda, Calvisano, Capriano del Colle, Carpenedolo, Castenedolo, Flero, Ghedi, Isorella, Mazzano, Montichiari, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Remedello, San Zeno Naviglio e Visano. Per quanto di dovuta informazione, C.B.B.O si avvale del sistema di gestione ambientale certificato ISO 14001:2015 e del sistema di gestione della sicurezza, dell'igiene e della salute dei lavoratori certificato ISO 45001:2018.

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 indistintamente 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.

Cortesìa 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.

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).

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori di cui all’art. 3 del TQRIF. 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’ETC 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 nella matrice degli schemi regolatori

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

Il Comune, nel ruolo di ETC, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Giunta Comunale n° del

Pertanto, i Gestori operanti nel Comune sono tenuti a rispettare gli obblighi di servizio ed i profili di qualità previsti per lo **Schema regolatorio I** di cui al TQRIF.

L’ETC non ha individuato obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

1.5.2. Schema regolatorio I

Vengono di seguito sinteticamente descritti gli obblighi di servizio previsti dall’applicazione dello Schema regolatorio I del TQRIF.

Per ulteriori informazioni sui temi qui riportati e correlati agli altri Schemi Regolatori introdotti dalla regolazione di ARERA, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web della stessa Autorità (www.arera.it).

Obblighi di servizi

Ai sensi dell’articolo 5 del TQRIF, il Comune di Flero, in quanto ETC, ha adottato e approvato, integrando i contenuti delle singole gestioni, la presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, relativamente al corrispondente obbligo minimo previsto per tutti gli schemi regolatori, dandone inoltre adeguata pubblicità sui siti web di ciascun gestore dei singoli servizi. Inoltre, si riportano gli ulteriori obblighi minimi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I contenuti nella presente Carta, rispetto alla sintesi che segue:

	OBBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo nella presente Carta della qualità del servizio
PROFILI PER GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO UTENTI	Modalità di attivazione del servizio di cui agli Articoli 6 e 7 del TQRIF	2.1.1
	Modalità di variazione o cessazione del servizio di cui agli Articoli 10 e 11 del TQRIF	2.1.2
	Procedura per la Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli Articoli 13, 17 e 18 del TQRIF	5.3 (reclami e richieste di informazioni) 2.2.5 e 5.4 (richieste rettifica importi addebitati)
	Obblighi di servizio telefonico di cui agli Articoli 20 e 22 del TQRIF	5
	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	2.2.2 (modalità e periodicità pagamento) 2.2.4 (rateizzazione importi) 2.2.5 (rettifica importi)
PROFILI PER GESTIONE RACCOLTA E TRASPORTO E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO STRADE	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli Articoli 29 e 30 del TQRIF	3.3 e 5.5
	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF	3.7 e 4.3 (disservizi) 5.6 (ritiro su chiamata)
	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 del TQRIF	n.a.
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF	Allegati
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF	Allegati
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 del TQRIF	3.8 e 5.8

Parte 2. Gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Come anticipato più sopra, il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti - attraverso operatori - e ad esso gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- comunicare eventuali variazioni anagrafiche con impatto sul servizio;
- chiedere la variazione del servizio;
- chiedere informazioni circa la TARI, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti o richieste di informazioni afferenti all'attività di gestione della tariffa in capo al Comune;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali.

Le modalità con cui gli Utenti possono contattare il Comune sono illustrate nel Parte 5 della presente Carta.

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dal Richiedente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- posta certificata: protocollo@pec.comune.flero.bs.it;

- posta ordinaria o raccomandata a/r;
- sportello fisico TARI ubicato presso l'Ecosportello in Piazza IV Novembre n. 2A il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 12:45 ed il lunedì e mercoledì dalle 14:30 alle 16:30 previo appuntamento;
- sportello online:

compilando l'apposito modulo:

- scaricabile dal sito internet (<https://www.comune.flero.bs.it>) del Gestore in cui è reso disponibile in modalità anche stampabile. Il modulo è compilabile anche online;
- disponibile presso gli sportelli fisici.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'Utente.

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

2.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere presentate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione con le stesse modalità previste per l'attivazione del servizio (vedasi paragrafo precedente).

La documentazione ricevuta dal Comune viene presa in carico con il supporto di al fine di fornire risposte chiare e comprensibili all'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 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 i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Gli effetti delle richieste di variazione di cui all'art. 238, comma 10 del decreto legislativo 152/06, ovvero di conferimento parziale o totale al di fuori del servizio pubblico, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello di invio della stessa comunicazione salvo esito positivo della verifica successivamente operata dal Comune sulla documentazione attestante l'effettivo conferimento al di fuori del servizio pubblica trasmessa dall'Utente secondo quanto previsto nel successivo paragrafo.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine dei 90 giorni. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

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

2.1.3. Richiesta di conferimento al di fuori del servizio pubblico

Gli Utenti non domestici che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter) del decreto legislativo 152/06 e che intendono conferire al di fuori del servizio pubblico devono, ai sensi del decreto-legge 41/21, presentare apposita comunicazione al COMUNE entro il 31 maggio di ciascun anno - attraverso il modulo dedicato e disponibile presso lo sportello fisico e sul sito internet del Comune - con effetto dal 1° Gennaio dell'anno successivo, con inoltro alla PEC del Comune. La scelta di ricorrere al mercato in luogo del servizio pubblico copre un periodo non inferiore a due anni (dall'art. 238, comma 10, D. Lgs. 152/2016), come modificato dalla Legge 118/2022.

2.2. La Tariffa del servizio

2.2.1. Cos'è e Come si calcola

La Tassa Rifiuti (TARI) è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, ed è sottoposta a disciplina di cui alla legge 27

dicembre 2013, n. 147, e successive modificazioni ed integrazioni in coerenza con le direttive e definizioni emanate ed emanande dall' "Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente" (ARERA).

Inoltre la TARI:

- è prevista per la copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani comprensivi dei rifiuti simili ai domestici per natura e composizione avviati allo smaltimento e dei costi relativi ai servizi indivisibili del Comune;
- è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare;
- è determinata dal Comune in relazione al piano finanziario degli interventi relativi al servizio presentato al Comune per le relative approvazioni dai gestori dei servizi;
- è articolata in base alle diverse fasce di utenza presenti nel territorio comunale, caratterizzate da un'omogenea produzione quali-quantitativa dei rifiuti urbani. In particolare, il Comune ripartisce tra le categorie di utenza domestica e non domestica l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa secondo criteri razionali.

La Tariffa è composta da una quota fissa, determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per opere e ai relativi ammortamenti e alle spese fisse di gestione, da una quota variabile, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, alla modalità del servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

La quota fissa della tariffa per le utenze domestiche è determinata applicando alla superficie dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie paramtrate al numero degli occupanti.

La quota variabile della tariffa per le utenze domestiche è determinata in relazione al numero degli occupanti. I costi di gestione dei rifiuti indifferenziati e ingombranti e parte dei costi della raccolta differenziata sono attribuiti alla base effettiva della produzione, mediante correlazione tra numero dei sacchi standard utilizzati e massa del rifiuto o numero di svuotamento utilizzati dalle utenze.

Per tutte le utenze domestiche è stabilita una dotazione minima di sacchi per il conferimento dei rifiuti indifferenziati.

La quota fissa addebitata alle utenze non domestiche è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione di rifiuti.

La quota variabile della tariffa per le utenze non domestiche è rapportata ai costi variabili riferiti alle utenze non domestiche, al netto dei costi relativi al rifiuto secco indifferenziato, mentre **la quota variabile misurata** è determinata applicando alla superficie imponibile le tariffe per unità di superficie riferite alla tipologia di attività svolta, calcolate sulla base di coefficienti di produzione di rifiuti per parte dei rifiuti oggetto di raccolta differenziata (tariffa variabile TV1) e mediante pesatura per i rifiuti ingombranti e talune frazioni oggetto di raccolta differenziata o mediante correlazione tra volume e massa per i rifiuti indifferenziati conferiti mediante sacchi standard (tariffa variabile TV2).

I coefficienti rilevanti nel calcolo delle tariffe delle utenze non domestiche sono determinati per ogni classe di attività contestualmente all'adozione della delibera tariffaria con possibilità di derogare ai limiti minimi e massimi.

Per ogni rimando agli aspetti tariffari e per eventuali ulteriori approfondimenti si prega di consultare il REGOLAMENTO TARI e/o riferirsi al sito istituzionale (www.comune.flero.bs.it).

2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento

L'avviso di pagamento della tariffa/documento di riscossione viene di norma trasmesso agli Utenti una volta all'anno con scadenza

L'Utente in caso di disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione dell'avviso di pagamento/documento di riscossione, fermo restando le scadenze di pagamento previste dal regolamento per l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI) deliberate dall'Ente, può richiedere l'invio del predetto avviso tramite posta elettronica o può ritirarlo presso l'ufficio TARI del Comune.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'Utente almeno una modalità di pagamento gratuita.

L'Utente può infatti pagare la TARI attraverso il modello F24, nonché tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e pagamento interbancari e postali, eventualmente specificate sugli inviti di pagamento.

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte nella Parte 5 della presente Carta.

2.2.3 Riduzioni e agevolazioni tariffarie

Nella modulazione delle tariffe per le **utenze domestiche** si applicano le riduzioni della parte variabile nei seguenti casi:

1. abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiori a 183 giorni nell'anno solare: riduzione del 30%;
2. abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora per più di sei mesi all'anno all'estero: riduzione del 30%;
3. unico occupante;
4. ai sensi dell'art. 1, comma 48, Legge 178/2020, riduzione dei 2/3 del tributo ad una sola unità immobiliare ad uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia;
5. compostaggio domestico: riduzione del 20%.

Nella modulazione delle tariffe per le **utenze non domestiche** si applicano le riduzioni nei seguenti casi:

1. utilizzo non superiore a 183 giorni nel corso dell'anno solare per locali adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo ma ricorrente, risultante da licenza o altra autorizzazione amministrativa: riduzione del 30% della parte fissa e variabile;
2. ai sensi dell'art. 1, comma 649, Legge 147/2013 per le utenze non domestiche che hanno scelto di servirsi del gestore pubblico: riduzione della parte variabile della tariffa a consuntivo, in proporzione alle quantità di rifiuti urbani avviati al riciclo. Le utenze presentano, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, al Comune, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente. È fatta salva la facoltà per il Comune di prevedere una frequenza maggiore di invio della documentazione. La documentazione deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve avere allegati:
 - a) copia di tutti i formulari;
 - b) copia delle fatture;
 - c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
 - d) copia contratti con ditte specializzate;
 - e) copia MUD.

La copertura delle agevolazioni previste dal presente articolo è disposta attraverso apposite autorizzazioni di spesa ed è assicurata ricorrendo a risorse derivanti dalla fiscalità generale del comune.

Per eventuali ulteriori approfondimenti si prega di consultare il REGOLAMENTO TARI e/o riferirsi al sito istituzionale (www.comune.flero.bs.it).

2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste nell'avviso di pagamento/documento di riscossione alle seguenti categoria di Utenti:

- a. agli Utenti domestici che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 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. agli Utenti non domestici che dichiarino mediante l'autocertificazione di cui al punto a) di essere in condizioni di difficoltà economica, organizzativa e/o di altra natura, previa istruttoria dedicata.

L'Utente potrà presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione – attraverso l'apposito modulo disponibile presso gli sportelli fisici e sul sito del Comune - entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, consegnandolo presso il

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate potranno essere maggiorate da interessi di dilazione e/o mora, secondo quanto previsto dalla vigente normativa.

In ogni caso, l'importo delle singole rate non potrà essere inferiore ad una soglia minima di cinquanta (50) euro.

2.2.5 Rettifica di importi non dovuti

A seguito di richiesta scritta utilizzando il modulo dedicato disponibile sul sito del comune o presso lo sportello fisico ovvero in forma libera pur nel rispetto dei contenuti riportati nel predetto modulo - e verificata la correttezza della pratica - è possibile ottenere l'eventuale rettifica di importi non corretti con uno storno direttamente nella prima fattura utile (automatico in caso di importi inferiori ad € 50,00) ovvero con rimessa diretta.

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, C.B.B.O., nel Comune di Flero, è titolare dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda le attività di competenza ovvero:

- raccolta porta a porta (frazione indifferenziata secca residua, carta e cartone, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro e lattine di metallo, frazione organica);
- raccolta porta a porta delle frazioni da manutenzione del verde privato;
- raccolta porta a porta dei rifiuti tessili sanitari;
- raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti;
- raccolta con contenitori stradali di oli vegetali;
- gestione del centro di raccolta;
- fornitura delle attrezzature di raccolta;
- attività informative.

Con riferimento a tali attività, gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi a C.B.B.O. per, a solo titolo di esempio non esaustivo, chiedere informazioni, presentare reclami, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro rifiuti ingombranti su chiamata o richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature di raccolta. Le modalità con cui gli Utenti/Cittadini possono contattare i Gestori vengono illustrate nel Parte 5 della presente Carta.

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: C.B.B.O. S.r.l.
- sede Legale e Operativa: Via Industriale 33/35 – Ghedi (BS)
- P. IVA: 01669960989
- Numero verde assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: 800595020
- Telefono assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: 0307282050
- Contatto amministrativo: 030902605
- e-mail: cbbo@cbbo.it
- posta elettronica certificata: legal@pec.cbbo.it
- sito Web: www.cbbo.it
- App (gratuita per iOS e Android): C.B.B.O. Ambiente e territorio

3.1 Raccolta porta a porta

Le modalità e le frequenze della raccolta porta a porta vengono descritte in modo dettagliato nel *Programma delle attività di raccolta e trasporto* disponibile sul sito <https://www.cbbo.it/flero>, nonché nell'*Ecocalendario* della raccolta rifiuti, reso disponibile annualmente ai cittadini e scaricabile, in ogni caso, dal medesimo sito internet.

Nell'*Ecocalendario* sono riportate le seguenti informazioni:

- frequenze e modalità delle raccolte;
- variazioni sul calendario per recupero festività;
- fascia oraria di esposizione dei rifiuti;
- orari e giorni di apertura del centro di raccolta;
- informazioni generali.

3.1.1 Indicazioni generali

Preso visione dell'*Ecocalendario*, l'Utente espone di norma i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria tra le ore 17.00 e le ore 19.00 del giorno di raccolta.

Si sintetizza lo schema base di riferimento dei servizi di raccolta rispetto ai contenitori:

RACCOLTA	CONTENITORI*
FRAZIONE INDIFFERENZIATA	Utenze domestiche: bidoncini 40 lt. con tag Utenze non domestiche: 40/120/240/360/1100 lt. con tag
FRAZIONE ORGANICA	Utenze domestiche: bidoncini 10 lt. e 25 lt. con tag (con l'utilizzo di sacchi biodegradabili e compostabili 10-15 lt.) Utenze non domestiche: bidoncini 10 lt. e 25/120/240/660 lt. con tag (con l'utilizzo di sacchi biodegradabili e compostabili 10-15 lt.)
FRAZIONI DA MANUTENZIONE DEL VERDE PRIVATO	Bidoni volumetria 240-360 lt. a pagamento
CARTA E CARTONE	Utenze domestiche: tramite pacchi legati, oppure in cartoni o in sacchi purché di carta. Utenze non domestiche: tramite pacchi/sacchi di carta legati oppure bidoni da 120/240/360/1100 lt.
IMBALLAGGI IN PLASTICA	Utenze domestiche: sacchi dedicati, in polietilene, 110 lt. Utenze non domestiche: bidoni da 40/120/240/360/1.100 lt.
VETRO-LATTINE	Utenze domestiche: bidoncini da 40 lt. Utenze non domestiche: bidoni da 40/120/240/660 lt.
RIFIUTI TESSILI SANITARI	Sacchi dedicati in polietilene, 80 lt.

I contenitori da esposizione devono essere esposti in prossimità dell'abitazione, sul ciglio della strada in luogo visibile e in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o gli automezzi. Il grado di riempimento dei contenitori deve essere tale da consentire la perfetta chiusura degli stessi e, per i contenitori soggetti a carico manuale da parte dell'operatore di servizio, deve essere rispettato il limite massimo di peso di 16 kg. nel rispetto della normativa sulla sicurezza del lavoro.

Nel caso di grandi complessi abitativi oppure di utenze non domestiche con necessità particolari l'ETC concede contenitori di grandi dimensioni (fino ad 1 mc) da posizionare all'interno delle aree private accessibili, riservati al conferimento della sola utenza in questione. In caso di ulteriori approfondimenti e per richieste di informazioni, si prega di contattare il COMUNE tramite e-mail a tecnico@comune.flero.bs.it.

Gli Utenti sono tenuti a ritirare tempestivamente dopo lo svuotamento bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori utilizzati ed a curarne la periodica pulizia.

I rifiuti esposti oltre la fascia oraria di esposizione non vengono raccolti. I rifiuti non vengono altresì raccolti qualora non conformi e/o esposti non conformemente alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato).

In tal caso l'irregolarità viene segnalata all'Utente mediante l'apposizione di un tagliando recante l'indicazione del motivo e l'invito a contattare C.B.B.O. per informazioni. In tali situazioni l'Utente non può

presentare alcuna segnalazione di disservizio ma solo richiedere delucidazioni sulla motivazione della non conformità al numero verde dedicato ovvero al call center del Gestore. Il rifiuto non recuperato può essere esposto dall'Utente in modo conforme per la raccolta successiva, fatto salvo l'obbligo a cura dell'utente medesimo di rimuovere dal suolo pubblico il rifiuto non ritirato.

Per conoscere le corrette modalità di smaltimento di ogni rifiuto, l'Utente può consultare la guida ai rifiuti "Dove lo Butto?" - ossia il vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta - che C.B.B.O. mette a disposizione sul proprio sito internet <https://www.cbbo.it/flero>.

Di seguito vengono sinteticamente riportate le principali informazioni sulla raccolta delle diverse frazioni di rifiuti urbani, specificando che per "tipologia rifiuto" trattasi di indicazioni esemplificative e non esaustive invitando in caso di dubbi a consultare la predetta guida ai rifiuti "Dove lo Butto?".

Raccolta frazione indifferenziata

Frequenza	Settimanale
Esposizione	Per le utenze domestiche, conferimento tramite sacchi da lt. 20/60/110, di colore grigio. Per le utenze non domestiche, conferimento con bidoni carrellati, dotati di tecnologia RFID, della capacità di 120 – 240 – 360 – 1.100 lt. di colore grigio, forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Carta oleata, plastificata, adesiva, metallizzata, catramata, cerata, vetrata, sporca; imballaggi con evidenti residui del contenuto; stoviglie rotte, cocci; residui di pulizia degli ambienti tra cui cenere, mozziconi, ecc.; pannolini, assorbenti, garze, cerotti, lamette; tubetti di dentifricio, maionese, ecc.; stracci sporchi, tovaglioli, fazzoletti di carta usati, ecc.; oggetti in plastica di piccole dimensioni diversi dagli imballaggi e diversi dai rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE).
Note	Il peso dei sacchetti non deve superare 16 Kg. cadauno, pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento.

Raccolta frazione organica

Frequenza	Bisettimanale
Esposizione	Raccolta in sacchetti biodegradabili e compostabili aventi capacità indicativa di circa 10-15 lt., da inserire in bidoncini da 10 lt. areati per uso interno e contenitori stradali da 25 lt., di colore marrone, dotati di tecnologia RFID. Per le utenze non domestiche, conferimento con bidoni carrellati, dotati di tecnologia RFID, della capacità di 25 – 120 – 240 – 660 lt. di colore marrone, forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Scarti alimentari di cucina (sia crudi che cotti); scarti di frutta e verdura (anche avariati); carni e ossi; scarti di pesce; bustine di the e camomilla; fondi di caffè; pasta, pane, riso e granaglie; gusci d'uova; tovaglioli di carta non colorati; terriccio e fiori; tutto ciò che si decompone di natura alimentare.
Note	È vietata l'esposizione dei rifiuti organici in sacchetti che non siano compostabili (mater-bi) o di carta. Il peso dei contenitori stradali da 25 lt. non deve superare 16 Kg. cadauno, pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento.

Raccolta frazioni da manutenzione del verde privato - su adesione

Frequenza	Settimanale nel periodo marzo-novembre
Esposizione	In contenitori carrellati di colore verde di capacità pari a 240 o 360 lt. forniti a pagamento.
Tipologia rifiuto	Ramaglie, erba, fogliame, scarti di potature di origine domestica
Note	Il servizio viene effettuato previa iscrizione da richiedere all'Ecosportello con riferimento ai contatti indicati nella parte 5 della Carta.

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Settimanale
Esposizione	In pacchi legati oppure in cartoni o sacchi purché di carta. È vietato il conferimento in sacchi di plastica, in cassette o qualsiasi contenitore in materiale diverso. Per le utenze non domestiche, tramite bidoni carrellati della capacità di 120 – 240 – 360 -1.100 lt. di colore blu, forniti da C.B.B.O.

Tipologia rifiuto	Carta: sacchetti, giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli e fogli in genere. Cartone: scatole, scatoloni e cartoni per bevande (come latte e succhi di frutta). Cartoncino: confezioni come quelle di riso, pasta, sale e altri alimenti, quelle del dentifricio e altri prodotti per l'igiene personale e per l'igiene della casa.
Note	Il cartone deve essere piegato e pressato per ridurre l'ingombro. Il peso del conferimento non deve superare i 16 Kg. pena l'impossibilità di garantirne il ritiro.

Raccolta imballaggi in plastica

Frequenza	Settimanale
Esposizione	Conferimento in sacchi di polietilene semitrasparenti gialli da 110 lt. Per le utenze non domestiche, conferimento con sacchi semitrasparenti gialli da 110 lt. o bidoni carrellati, della capacità di 240 – 360 – 1.100 lt. di colore giallo, forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Bicchieri monouso, blister e involucri sagomati, bottiglie di acqua-latte-bibite-olio, buste e sacchetti per pasta-patatine-caramelle-verdure-surgelati, contenitori per salse-creme e yogurt, film protettivi e pellicole rimovibili, flaconi e dispenser per detersivi-saponi-cosmetici, materiali per la protezione ed il trasporto delle merci (pellicole, pluriball, "chips", polistirolo), reti per frutta e verdura, sacchetti e sacchi per prodotti da giardinaggio-detersivi-alimenti per animali, seminiera, vasi da fiori e piantine utilizzati solo per vendita e trasporto, vaschette per alimenti.
Note	Si ricorda di svuotare gli imballaggi e, se possibile, di schiacciarli prima di conferirli nella raccolta differenziata. Tutti gli altri oggetti di plastica andranno gettati nell'indifferenziato/secco residuo e/o conferiti presso il Centro di Raccolta. Da ricordare inoltre, in particolare per le stoviglie monouso come piatti e bicchieri, di leggere bene l'etichetta: attenzione a non inserire plastica biodegradabile e compostabile nella raccolta della plastica.

Raccolta vetro-lattine

Frequenza	Settimanale
Esposizione	Conferimento con apposito contenitore della capacità di 25 lt. di colore verde. Per le utenze non domestiche conferimento tramite bidoni carrellati della capacità di 120 – 240 – 660 lt di colore verde, forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Barattoli, bottiglie e vasetti di vetro, chiusure metalliche per vasetti di conserve (confetture, miele, passate di pomodoro), tappi a corona e tappi per bottiglie di olio, vino, liquori e bibite, lattine per le bevande e per l'olio, tubetti vuoti in alluminio per conserve e cosmetici, le bombolette spray per alimenti e prodotti per l'igiene personale, contenitori, vaschette e scatolette per la conservazione ed il congelamento dei cibi (scatole di legumi, pelati, tonno, alimenti per animali, pasti pronti, alcune bevande e caffè), scatole in acciaio (di biscotti, cioccolatini e caramelle, dolci e liquori), foglio di alluminio da cucina, involucri per il cioccolato o coperchi dello yogurt
Note	Il peso del contenitore non deve superare i 16 Kg. pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento.

Raccolta rifiuti tessili sanitari – su adesione

Frequenza	Bisettimanale
Esposizione	Sacchi in polietilene semitrasparenti viola da 80 lt., forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Pannolini, pannoloni, traverse igieniche.
Note	Il servizio viene effettuato previa iscrizione da richiedere all'Ecosportello con riferimento ai contatti indicati nella parte 5 della Carta.

Si sintetizza lo schema base di riferimento dei servizi di raccolta.

Raccolta	FREQUENZA	LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	Fascia oraria
FRAZIONE INDIFFERENZIATA	Settimanale					X		17:00/19:00
FRAZIONE ORGANICA	Bisettimanale	X			X			17:00/19:00
FRAZIONI DA MANUTENZIONE DEL VERDE PRIVATO	Settimanale (da marzo a novembre)	X						17:00/19:00
CARTA E CARTONE	Settimanale				X			17:00/19:00
IMBALLAGGI IN PLASTICA	Settimanale	X						17:00/19:00
VETRO-LATTINE	Settimanale				X			17:00/19:00
RIFIUTI TESSILI SANITARI	Bisettimanale			X		X		17:00/19:00
RIFIUTI INGOMBRANTI	Quindicinale						X	17:00/19:00

3.2 Attrezzature di raccolta

3.2.1. Consegna

Le attrezzature per la raccolta in caso di attivazione di nuova utenza domestica vengono consegnate all'Ecosportello ubicato in Piazza IV Novembre n. 2A il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 12:45 e il lunedì e mercoledì dalle 14:30 alle 16:30 previo appuntamento. Per l'attivazione delle utenze non domestiche il servizio è con prenotazione presso l'Ecosportello sopra indicato e con consegna dall'Ecosportello nelle medesime giornate.

Ove la dotazione per gli utenti domestici non fosse disponibile e/o nel caso di utenze non domestiche necessitanti di attrezzature con volumetrie differenti, i Gestori si impegnano a rispettare un tempo massimo di consegna delle attrezzature per la raccolta pari al massimo a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed a dieci (10) giorni lavorativi in caso di necessità di sopralluogo.

3.2.1. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta

In caso di furto o di necessità di sostituzione delle attrezzature la richiesta deve essere presentata direttamente all'Ecosportello, negli orari come sopra indicati.

La consegna del nuovo contenitore verrà fatta come previsto al precedente punto.

Il tempo di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura, identificando eventuali ulteriori tempistiche ove vi sia necessità di sopralluogo.

3.3 Servizio di ritiro su chiamata

C.B.B.O., su indicazione del Comune di Flero, garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di un (1) ritiro annuo per utenza a bordo strada.

Il valore del corrispettivo, in capo all'utente dal secondo conferimento annuo, verrà indicato nella delibera delle Tariffe TARI e comunque non sarà superiore al costo del servizio erogato.

Il servizio è garantito ai soli Utenti in regola con il pagamento della TARI e viene erogato su prenotazione tramite call center (si veda il successivo capitolo 5 della presente Carta).

C.B.B.O. si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi, fatte salvi i tempi per le verifiche rispetto alle predette regolarità TARI in capo al Gestore della tariffa.

Esposizione	A bordo strada, al massimo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ 5 pezzi con un volume massimo cumulato pari a 2 mc
Frequenza	Quindicinale, su prenotazione tramite call center, di norma nella giornata del sabato
Tipologia Rifiuto	Tutti i rifiuti di rilevanti dimensioni che non possono essere altrimenti differenziati e non possono essere conferiti nel contenitore dell'indifferenziato in dotazione con

	esclusione dei RAEE. Esempi: Arredamento (mobili, tavoli, sedie, letti, materassi, comodini, cassettiere, specchi, divani, poltrone), serramenti, tapparelle, persiane, tende, mobili da giardino, valigie.
Note	Il servizio è disponibile solo per gli utenti correttamente iscritti alla TARI e con scadenziario pagamenti TARI in regola.

3.4 Altri servizi di raccolta rifiuti

- *Servizio di raccolta con contenitori stradali di oli vegetali:*
Il gestore C.B.B.O. provvede alla raccolta stradale di olio vegetale esausto, prodotto dalle utenze domestiche, tramite il posizionamento di n. 3 contenitori dedicati sul territorio comunale, contrassegnati da idonea cartellonistica e forniti da C.B.B.O., a cui i medesimi utenti possono accedere liberamente e gratuitamente, conferendo il rifiuto con contenitori di piccole dimensioni (principalmente, bottiglie di plastica 1/1,5/2 lt). Gli interventi di svuotamento sono programmati autonomamente da C.B.B.O. In caso di anomalie e/o segnalazioni è sempre possibile contattare C.B.B.O. al numero verde 800 595020 – email segnalazioni@cbbo.it.
- *Servizio di raccolta con contenitori stradali di pile/farmaci:*
Il gestore C.B.B.O. provvede alla raccolta stradale di pile esauste e farmaci scaduti, prodotti dalle utenze domestiche, tramite il posizionamento di contenitori dedicati sul territorio comunale, contrassegnati da idonea cartellonistica e forniti da C.B.B.O., a cui i medesimi utenti possono accedere liberamente e gratuitamente, conferendo il rifiuto sfuso senza imballaggi di sorta. Gli interventi di svuotamento sono programmati autonomamente da C.B.B.O.. In caso di anomalie e/o segnalazioni è sempre possibile contattare C.B.B.O. al numero verde 800 595020 – email segnalazioni@cbbo.it.

3.5 Centro di raccolta

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata ed allestita ove si svolge unicamente attività di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché da altri soggetti previsti dalle vigenti normative settoriali. Il Centro di raccolta, in osservanza ai principi di efficienza, efficacia ed economicità, viene gestito al fine di promuovere sistemi volti a recuperare energia e materiali dai rifiuti conferiti, nel rispetto della protezione dell'ambiente e della salute.

Il Centro di Raccolta Comunale è situato in Via Pirandello n. 2 – Flero (BS) ed è presidiato da operatori di C.B.B.O., in numero adeguato, incaricati dell'accettazione, dell'assistenza agli utenti e della corretta gestione dello stesso, cui è necessario fare riferimento per il conferimento dei rifiuti.

Gli orari di apertura del Centro di Raccolta sono riportati nell'*Ecocalendario* della raccolta comunale, che viene annualmente fornito agli utenti e, comunque, che è reperibile sul sito web di C.B.B.O. <https://www.cbbo.it/flero> o tramite call center. L'accesso al Centro di Raccolta è controllato e consentito solamente agli utenti regolarmente iscritti alla TARI e le modalità di ingresso sono qui specificate:

- Utenti domestici residenti/domiciliati nel territorio comunale tramite Tessera Sanitaria;
- Utenti non domestici (attività commerciali/artigianali/servizi), con sede legale e/o unità locali site nel territorio comunale, tramite Tessera "Ecocard".

Gli utenti non domestici accedono al Centro di Raccolta solo se muniti di Autorizzazione al Trasporto Rifiuti, rilasciata dall'Albo Nazionale Gestori Ambientali (<https://www.albonazionalegestoriambientali.it>) e Modello 1A. La stessa sarà oggetto di verifica da parte del personale addetto.

Gli utenti sono tenuti a conferire i rifiuti negli appositi contenitori, avendo cura di rispettare le relative destinazioni supportate da apposite segnaletiche. Durante le operazioni di conferimento, gli utenti sono tenuti ad osservare scrupolosamente le norme e le istruzioni impartite dal personale di controllo. Gli utenti sono tenuti a rispettare scrupolosamente le seguenti norme di comportamento:

- non fumare e/o non accendere torce a combustibile liquido o solido in tutta l'area interna al Centro di raccolta;

- non effettuare alcuna operazione di cernita di oggetti di qualsiasi genere e natura;
- durante la permanenza nel Centro di Raccolta attenersi alle norme di sicurezza vigenti (ad esempio, procedere con il veicolo a passo d'uomo, indossare abbigliamento consono e calzature chiuse, ecc.).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, i rifiuti conferibili nel Centro di Raccolta sono i rifiuti urbani quali: legno, metalli, scarti vegetali, vetro, carta e cartone, imballaggi in plastica, polistirolo, plastica dura, rifiuti RAEE (frigoriferi, condizionatori, televisori e monitor, lavatrici), olio vegetale, rifiuti t o f (teschio e fiamma – rifiuti contenitori riguardanti materiale altamente tossico ed infiammabile), toner, ingombranti.

In particolare si ricorda che:

- molti oggetti di uso comune sono fatti di plastica “dura” riciclabile (ad esempio giochi per bambini, bacinelle e vasi in plastica, componenti di arredo, taniche, bidoncini, ecc.) che deve essere trattata in modo differenziato rispetto agli imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, ecc.) e per la quale presso il Centro di Raccolta sono disponibili appositi contenitori;
- i rifiuti derivanti dalla manutenzione del verde privato, prodotti da imprese di giardinaggio nello svolgimento dell'attività presso terzi, sono classificati dalla normativa vigente rifiuti speciali. Pertanto, non è possibile il loro conferimento presso il Centro di Raccolta, mentre è consentito conferire i medesimi rifiuti, se rivenienti da manutenzione domestica, da parte degli utenti privati;
- i rifiuti da costruzione e demolizione (c.d. inerti) possono essere conferiti presso il Centro di Raccolta Comunale solamente se derivati da piccoli interventi di manutenzione, costruzione o demolizione, eseguiti direttamente dal proprietario o dal conduttore dell'immobile (“fai da te”) e in piccole quantità;
- anche rispetto alle corrispondenti previsioni del Regolamento Tari Comunale, alcuni rifiuti potranno essere oggetto di pesatura funzionale al definitivo conferimento.

Per maggiori informazioni e per l'elenco completo dei rifiuti conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale si rimanda al D.M. 8 Aprile 2008 e D.M. 13 Maggio 2009 e al D. Lgs. n. 152/2006, così come modificato dal D. Lgs. n. 116/2020.

E' inoltre possibile consultare e scaricare la guida ai rifiuti “Dove lo butto?” dal sito web di C.B.B.O., <https://www.cbbo.it/flero>.

3.6 Interruzioni servizio di raccolta

Qualora il servizio di raccolta subisca un'interruzione nella sua erogazione – parziale e/o totale, anche per cause di forza maggiore e/o ascrivibili al Gestore e/o all'Utente – ovvero non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato dall'Ecocalendario, C.B.B.O. garantisce il proprio impegno a recuperare il mancato servizio non oltre le 24 ore.

3.7 Disservizi raccolta rifiuti

In caso di non corretto svolgimento del servizio di raccolta differenziata a domicilio (ad es. il mancato ritiro del rifiuto esposto) che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose - l'Utente può segnalare quanto avvenuto con le modalità indicate nella Parte 5 della presente Carta.

C.B.B.O. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

Il mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto, non è qualificabile come disservizio a carico del gestore.

3.8 Pronto Intervento in caso di pericolo

C.B.B.O. mette a disposizione dei cittadini un numero di Pronto Intervento - raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che da rete mobile, anche mediante registrazione vocale - attraverso il quale possono essere segnalate **situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente** al fine di rimuovere rifiuti abbandonati, laddove, appunto, presentino concreti profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado impattando concretamente sulle complessive condizioni igienico-sanitarie.

C.B.B.O. si impegna ad intervenire tempestivamente per risolvere ogni richiesta di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione della richiesta e, qualora sia necessario procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, procederà entro 4 ore dall'arrivo sul luogo della chiamata alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area garantendo la protezione di ambiente e/o persone e/o cose. In tal caso il Gestore si impegna a rimuovere i rifiuti entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

Rispetto a medesime situazioni di degrado e/o pericolo per persone e ambiente che dovessero invece attenersi alle casistiche che qui si illustrano:

- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

Il servizio di Pronto Intervento verrà attivato esclusivamente per il tramite del Comando di Polizia Locale (seguono dettagli/riferimenti/indirizzi), sulla base delle intese intercorse con il Comune di Flero.

Per maggiori informazioni sul numero di Pronto Intervento si invita a consultare la sezione "Tutela dell'Utente e diritto all'informazione" ovvero la Parte 5 della presente Carta.

Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

Come anticipato sopra, nel Comune di Flero il soggetto titolare Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è la Società C.B.B.O. a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività.

Il Gestore dispone di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio* nel quale sono descritte, la zona, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Il programma è disponibile sul sito internet di C.B.B.O. <https://www.cbbo.it/flero> e/o presso gli sportelli fisici indicati nella Parte 5 della presente Carta.

Il servizio allo stato non prevede l'istituzione di divieti di sosta del parco autoveicolare sull'intero territorio comunale, né di connesse necessità di sorta.

4.1 Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo del territorio comunale, il tutto come indicato nel Programma di cui sopra.

L'attività è svolta integrando interventi manuali e meccanici.

Il Gestore garantisce:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario;
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali e rimozione di deiezioni canine;
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti;
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale;
- raccolta foglie, mediante autospazzatrici o mezzi aspiratori;
- pulizia a seguito di feste popolari o altre manifestazioni;
- pulizia dei parchi presenti sul territorio comunale (escluse le attività di pulizia pre e post sfalcio delle aree verdi) e rimozione di foglie caduche;
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti.

In caso di anomalie e/o segnalazioni è sempre possibile contattare C.B.B.O. al numero verde 800 595020 – email segnalazioni@cbbo.it.

4.2 Interruzioni servizio di spazzamento

Qualora il servizio di spazzamento subisca un'interruzione nella sua erogazione – parziale e/o totale, anche per cause di forza maggiore e/o ascrivibili al Gestore e/o all'Utente - ovvero non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato dal *Programma delle attività di lavaggio e spazzamento*, C.B.B.O. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

4.3 Disservizi servizio di spazzamento

In caso di non corretto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalare quanto avvenuto con le modalità indicate nella Parte 5 della presente Carta.

C.B.B.O. si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;

- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.

Parte 5. Tutela dell'Utente e diritto all'informazione

5.1 Servizio telefonico (call center)

Entrambi i Gestori del servizio mettono a disposizione degli Utenti, ciascuno per quanto di propria competenza, dei numeri verdi totalmente gratuiti, sia da telefono fisso che da mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni.

Il numero verde del Gestore della tariffa e del rapporto con gli Utenti COMUNE di FLERO è
(numero attivo)

Altri contatti **Comune di Flero**:

Centralino Tel. 0302563173

e.mail: protocollo@comune.flero.bs.it

pec: protocollo@pec.comune.flero.bs.it

web: www.comune.flero.bs.it

Ufficio Servizio gestione rifiuti e disinfezione: tecnico@comune.flero.bs.it

Ufficio Tributi: tributi@comune.flero.bs.it

Ufficio Polizia Locale tel. 0302563173 int. 7

e-mail poliziale@comune.flero.bs.it

<https://...../> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune;

Attraverso questi numeri l'Utente può ricevere informazioni e istruzioni in merito a:

- la tariffazione del servizio;
- le modalità di attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- le modalità per presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati;
- la rateizzazione degli importi da pagare;
- eventuali agevolazioni tariffarie in essere;
- richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature di raccolta
- campagne ambientali in corso;
- suggerimenti per la prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Il numero verde del Gestore servizi di raccolta e spazzamento **C.B.B.O.** è invece **800 595020**
(da LUN a VEN 9.00/12.30 > 14.00/17.00 – SAB 9.00/12.00)

Attraverso questo numero l'Utente può:

- segnalare disservizi;
- prenotare il servizio di ritiro rifiuti ingombranti su chiamata;
- ricevere informazioni e istruzioni in merito a:
 - la frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
 - l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
 - la descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - l'ubicazione, le modalità di accesso e gli orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - l'ubicazione, alle modalità di accesso ed agli orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso (ove attivati) gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
 - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

altri contatti **C.B.B.O.**

- ✓ Numero verde assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: 800595020
- ✓ Telefono assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: 0307282050
- ✓ Contatto amministrativo: 030902605
- ✓ e-mail: cbbo@cbbo.it
- ✓ posta elettronica certificata: legal@pec.cbbo.it
- ✓ sito Web: www.cbbo.it

E' altresì disponibile, gratuitamente, l'applicazione per smartphone C.B.B.O. – disponibile per ambienti iOS e Android - con la quale, previo registrazione, è possibile aggiornarsi sul generale conferimento dei rifiuti e sui programmi di raccolta e spazzamento, nonché approfondire attraverso sezioni dedicate ulteriori informazioni correlate ai servizi di igiene urbana.

5.2 Sportelli fisici

Il Gestore della tariffa e del rapporto con gli Utenti del servizio mette a disposizione uno Sportello fisico attraverso cui è possibile richiedere informazioni e assistenza (si invita alla lettura dei paragrafi successivi).

Gestore Contrattuale Comune di Flero:

- **lo sportello fisico** si trova presso l'Ecosportello all'indirizzo Piazza IV Novembre n. 2A che osserva i seguenti orari di apertura al pubblico: il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 12:45 ed il lunedì e mercoledì dalle 14:30 alle 16:30 previo appuntamento;
- **lo sportello online** è accessibile dalla home page del sito internet del Comune.

5.3 Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni

L'Utente può, in qualsiasi momento, presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni relativi:

- **all'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti**
 - accedendo all'indirizzo <https://comune.flero.bs.it> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune;
 - recandosi presso lo Sportello fisico TARI situato presso l'Ecosportello
- ed inviandoli al Comune attraverso una delle seguenti modalità:
- Posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.flero.bs.it
 - Posta ordinaria all'indirizzo: Piazza IV Novembre n. 4 – 25020 Flero.

I moduli sono compilabili anche tramite lo Sportello online del Gestore <https://.....>

- **all'attività di gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti e del lavaggio e spazzamento delle strade** compilando i moduli dedicati scaricabili dalla home page del sito internet di C.B.B.O. <https://www.cbbo.it/flero> ed inviandoli allo stesso Gestore attraverso una delle seguenti modalità:
 - Posta elettronica: segnalazioni@cbbo.it
 - Posta ordinaria all'indirizzo: Via Industriale 33/35 – 25016 Ghedi (BS).

L'Utente può **comunque** trasmettere un reclamo scritto ai Gestori anche senza utilizzare gli appositi moduli dedicati, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- il proprio nome, cognome e codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti);
- il codice Utente (*reperibile sulla bolletta TARI*);
- l'indirizzo e il codice utenza (*reperibile sulla bolletta TARI*).

I Gestori si impegnano a rispondere ai reclami scritti ed alle richieste scritte di informazioni degli Utenti con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento.

5.4 Come richiedere la rettifica di importi addebitati

L'Utente può richiedere la rettifica degli importi addebitati effettuando una richiesta accedendo all'indirizzo <https://comune.flero.bs.it> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune; ed inviandolo al Comune tramite:

- Posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.flero.bs.it
- Posta ordinaria all'indirizzo: Piazza IV Novembre n. 4 – 25020 Flero

L'Utente può inviare al Gestore la richiesta di rettifica anche senza utilizzare il modulo di cui sopra purché la comunicazione contenga almeno i seguenti campi obbligatori:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli Utenti);
- il codice Utente (*reperibile sulla bolletta*);
- l'indirizzo e il codice utenza (*reperibile sulla bolletta*);
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

In relazione alle richieste di rettifica ricevute il Gestore si impegna a formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica.

Inoltre, il Gestore si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- accreditare all'Utente gli eventuali importi erroneamente addebitati entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta di rettifica, addebitando l'importo senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'Utente stesso.
- gli importi vengono riaddebitati 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 il rispetto dello standard generale di cui all'art. 57 TQRIF associato all'indicatore riportato al c.3 dell'art. del Regolamento Tari, fatta eccezione per il caso in cui l'importo da restituire sia inferiore a 12 (dodici) euro.

5.5 Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata

L'Utente può prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a contattando C.B.B.O.:

- attraverso il call center, al numero verde 800 595020;
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica ingombranti@cbbo.it, specificando:
 - il proprio nome, cognome e codice fiscale;
 - il codice utente; (*reperibile sulla bolletta*);
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; (*reperibile sulla bolletta*);
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
 - i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Il servizio è garantito ai soli Utenti in regola con l'iscrizione e il pagamento della TARI; la tempistica di esecuzione può risentire delle verifiche a cura del Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti circa la predetta regolarità.

Si garantisce all'Utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di 1 ritiro annuo per utenza a bordo strada-

Il valore del corrispettivo, in capo all'utente dal quarto conferimento annuo, verrà indicato nella delibera delle Tariffe TARI e comunque non sarà superiore al costo del servizio erogato.

5.6 Come presentare richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

In caso di danneggiamento delle attrezzature per la raccolta, l'Utente può richiederne la riparazione o sostituzione al COMUNE, attraverso l'Ecosportello, tramite:

- <https://comune.flero.bs.it> raggiungibile dalla home page del sito internet del Comune;
- presso l'Ecosportello ubicato in Piazza IV Novembre n. 2A il lunedì, martedì, mercoledì e venerdì dalle 08:30 alle 12:45 e il lunedì e mercoledì dalle 14:30 alle 16:30 previo appuntamento;
- contattando il call center al numero verde 800 816 884.

Ove la dotazione per gli utenti domestici non fosse disponibile e/o nel caso di utenze non domestiche necessitanti di attrezzature con volumetrie differenti, i Gestori si impegnano a rispettare un tempo massimo di consegna delle attrezzature per la raccolta pari al massimo a cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ed a dieci (10) giorni lavorativi in caso di necessità di sopralluogo.

5.7 Come segnalare un disservizio

L'Utente può segnalare a C.B.B.O. qualsiasi disservizio (inteso come non corretto svolgimento dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade che provochi disagio all'Utente o interruzioni del servizio, senza generare situazioni di pericolo):

- contattando il call center al numero verde 800 595020
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: segnalazioni@cbbo.it
- scrivendo all'indirizzo di posta ordinaria: C.B.B.O. S.r.l. – Via Industriale 33/35 – 25016 Ghedi (BS)

5.8 Come segnalare situazioni di pericolo

Per segnalare situazioni di pericolo inerenti al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, C.B.B.O. mette a disposizione dei propri Utenti il numero di Pronto Intervento gratuito 3487369161, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che mobile, con passaggio diretto ad un operatore di centralino di Pronto Intervento, anche per mezzo di registrazione vocale.

Attraverso questo numero, gli Utenti possono effettuare richieste di Pronto Intervento per:

- la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

Gli Utenti possono effettuare altresì richieste di Pronto Intervento, attraverso la Polizia Locale Comune di Flero (tel.) per:

- la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- errato posizionamento o rovesciamento di cassonetti della eventuale raccolta stradale e di prossimità o dei cestini stradali, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

C.B.B.O. Srl per il Comune di Flero

Gestione delle attività di raccolta e trasporto

Programma delle attività di raccolta e trasporto
ai sensi articolo 35.2 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) - deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif

	Raccolta	FREQUENZA	LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	Fascia oraria
SU TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE	FRAZIONE INDIFFERENZIATA	Settimanale					X		17:00/19:00
	FRAZIONE ORGANICA	Bisettimanale	X			X			17:00/19:00
	FRAZIONI DA MANUTENZIONE DEL VERDE PRIVATO	Settimanale (da marzo a novembre)	X						17:00/19:00
	CARTA E CARTONE	Settimanale				X			17:00/19:00
	IMBALLAGGI IN PLASTICA	Settimanale	X						17:00/19:00
	VETRO-LATTINE	Settimanale				X			17:00/19:00
	RIFIUTI TESSILI SANITARI	Bisettimanale			X		X		17:00/19:00
	RIFIUTI INGOMBRANTI	Quindicinale						X	17:00/19:00

C.B.B.O. Srl per il Comune di Flero

Gestione delle attività di spazzamento e lavaggio

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio
ai sensi articolo 42.1 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) - deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/r/rif

ZONA (1)	SERVIZIO	FREQUENZA	LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	Fascia oraria
SU TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE	SPAZZAMENTO MECCANIZZATO CON AUSILIO OPERATORE DOTATO DI SOFFIATORE	Settimanale			X				06:00/14:00
SU TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE	SPAZZAMENTO MANUALE ZONA MERCATO	Settimanale		X					06:00/14:00
SU TUTTO IL TERRITORIO COMUNALE	SPAZZAMENTO MANUALE	4 gg/sett.		X	X		X	X	06:00/14:00

(1) IL SERVIZIO NON PREVEDE L'ISTITUZIONE DI DIVIETI DI SOSTA DEL PARCO AUTOVEICOLARE SULL'INTERO TERRITORIO COMUNALE.