



COMUNE DI VISANO

Provincia di Brescia

Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani Comune di VISANO (BS)

Sommario

Premessa.....	3
Glossario	4
1.1. Chi è l'Ente Territorialmente Competente.....	8
1.2. Come si compone il servizio.....	8
1.3. Chi sono i Gestori del servizio.....	8
1.4. Principi adottati	9
1.5. La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti.....	10
1.5.1. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	11
1.5.2. Schema regolatorio I	11
Obblighi di servizi.....	12
2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	13
2.1.1. Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	13
2.1.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	13
2.1.3. Richiesta di conferimento al di fuori del servizio pubblico.....	14
2.2. La Tariffa del servizio (TARI).....	15
2.2.1. Cos'è e come si calcola.....	15
2.2.2. Periodicità e modalità di pagamento.....	16
2.2.3. Riduzioni e agevolazioni tariffarie	17
2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati.....	17
2.2.5. Rettifica di importi non dovuti.....	18
3.1. Raccolta porta a porta	19
3.1.1. Indicazioni generali	19
3.2. Attrezzature di raccolta	23
3.2.1. Consegna	23
3.2.2. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta.....	23
3.3. Servizio di ritiro su chiamata	23
3.4. Altri servizi di raccolta rifiuti	24

3.5. Centro di raccolta (C.B.B.O).....	24
3.6. Recupero servizi di raccolta	26
3.7. Disservizi raccolta rifiuti.....	26
3.8. Pronto Intervento in caso di pericolo.....	27
4.1. Spazzamento e lavaggio delle strade	28
4.2. Recupero servizi di spazzamento	29
4.3. Disservizi di spazzamento.....	29
5.1. Servizio telefonico (call center).....	29
5.2. Sportelli fisici	31
5.3. Come presentare un reclamo scritto o una richiesta scritta di informazioni	31
5.4. Come richiedere la rettifica di importi addebitati	32
5.5. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata	33
5.6. Come presentare richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	33
5.7. Come segnalare un disservizio	34
5.8. Come segnalare situazioni di pericolo.....	34

Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di VISANO (BS), 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 tutte 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 di VISANO - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta Comunale n. 40 del 14/06/2023 e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente (il Comune di Visano) 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 VISANO (BS) , <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070>, sezione 3.1 G CARTA DELLA QUALITA' DEL SRVIZIO
- 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/visano>
- in caso di necessità potrà essere richiesta in copia presso lo sportello TARI del Comune di Visano (BS) con sede in Piazza Castello n.25.

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;

- **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 e trasporto e di lavaggio e spazzamento delle strade previste 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;
- **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:** attività per la quale i contenitori dei rifiuti (bidoni, sacchi, rastrelliere, ecc.) vengono posizionati di fronte alla residenza (o alla sede delle piccole attività) 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;
- **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, (riservato alle utenze domestiche);
- **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.

Per quanto non espressamente disposto nel presente glossario, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'autorità vigente al momento.

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 Visano (BS) sono titolari:

- dell'**attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti**: il Comune stesso, avente sede in Comune di Visano (BS) – Piazza Castello n. 25;
- dell'attività di spazzamento **manuale** delle strade: il Comune stesso, avente sede in Comune di Visano (BS) – Piazza Castello n. 25

- 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, Ghedi, Isorella, Mazzano, Montichiari, Montirone, Nuvolento, Nuvolera, Poncarale, Remedello, San Zeno Naviglio e Visano, avente sede in Comune di Ghedi, via Industriale 33/35

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.

Cortesia e informazione

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

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

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

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

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

Professionalità e competenza

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

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

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 Visano 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 della Giunta Comunale n.29 del 20/04/2020.

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 Visano, 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:

	OBLIGHI DI SERVIZIO	Paragrafo nella presente Carta della qualità del servizio (cura CBBO)
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) 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 - 2.2.4 - 2.2.5 - 3.3 - 5.4 - 5.6
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
	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF	3.7 - 5.7 - 4.3
	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 del TQRIF	Nessuno
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF	Nessuno
	Predisposizione di <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF	3
	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 di Visano è titolare dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti 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;

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

2.1. Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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

I soggetti passivi del tributo TARI devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare:

- a) l'inizio, la variazione o la cessazione dell'utenza;
- b) la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni;
- c) il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

Le utenze domestiche residenti non sono tenute a dichiarare il numero dei componenti la famiglia anagrafica e la relativa variazione.

La dichiarazione, **che assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio**, ai sensi dell'art.6 del TQRIF di cui alla delibera ARERA n.15/2022, deve essere presentata **entro 90 giorni solari** dalla data in cui si è verificato il fatto che ne determina l'obbligo compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070> -sezione 3.1.Y RICHIESTE DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO-, anche in modalità stampabile disponibile presso lo sportello fisico del Comune di Visano, avente sede in Piazza Castello n.25 negli orari di apertura al pubblico dell'ufficio tributi

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

- posta: COMUNE DI VISANO – PIAZZA CASTELLO N.25 – 25010 VISANO (BS)
- e-mail: protocollo@pec.comune.visano.bs.it / tributi@comune.visano.bs.it
- sportello fisico: COMUNE DI VISANO – Ufficio Tributi/Ufficio Protocollo Piazza Castello n. 25 – 25010 Visano (BS)

Circa i contenuti della dichiarazione si rimanda a quanto indicato nel vigente regolamento per l'applicazione della TARI pubblicato sul sito web del Comune di Visano al seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070>

Per 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. A richiesta di ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente una risposta scritta indicando il codice utente ed il codice utenza assegnati e la data a partire dalla quale decorre l'attivazione del servizio ai fini del pagamento della TARI.

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 di VISANO 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).

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.

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.

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 30 giugno di ciascun anno - attraverso il modulo dedicato e disponibile presso lo sportello fisico e sul sito internet link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070> - **con effetto dal 1° Gennaio dell'anno successivo**, con inoltro alla Posta Elettronica Certificata protocollo@pec.comune.visano.bs.it

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.

Tali utenti non domestici **presentano comunque entro il 31 gennaio di ciascun anno**, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al COMUNE DI VISANO idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente e la inoltrano per PEC (indirizzo email) o altro strumento telematico tracciabile. Il contenuto della documentazione dovrà riguardare almeno i seguenti elementi:

- i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Alla comunicazione deve essere allegata altresì idonea documentazione comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale per il periodo minimo di **2** anni con il soggetto debitamente autorizzato che effettua l'attività di recupero dei rifiuti. Per le utenze non domestiche di nuova apertura o nel caso di subentro in attività esistenti, la scelta deve effettuarsi entro il termine di 60 giorni dall'inizio dell'occupazione o della detenzione dei locali / aree, con decorrenza immediata. Qualora l'utenza non presenti la comunicazione entro i termini di cui al presente paragrafo, si intende che abbia optato per il servizio pubblico per la gestione dei rifiuti urbani prodotti, fatta salva la facoltà di avviare al riciclo in modo autonomo al di fuori del servizio pubblico **single frazioni di rifiuti urbani prodotti**. Tale circostanza deve essere debitamente comunicata preventivamente al Comune o al gestore del servizio.

La riduzione della tariffa conseguente alla disciplina del presente paragrafo verrà calcolata a consuntivo, mediante conguaglio compensativo con il tributo dovuto (anche per l'anno successivo) o rimborso dell'eventuale maggior tributo pagato nel caso di incapienza, a patto che il contribuente sia in regola con il pagamento del tributo. Nel caso di omessa presentazione della rendicontazione dell'attività di recupero dei rifiuti dichiarati, il Comune provvede al recupero della quota variabile della tariffa indebitamente esclusa dalla tassazione

2.2. La Tariffa del servizio (TARI)

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 e 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 composta da una quota:
 - o denominata Parte Fissa (PF), determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti;
 - o da una quota, denominata Parte Variabile (PV), rapportata alle quantità dei rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento ed esercizio
- 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, secondo le modalità stabilite nel proprio Regolamento del servizio

di gestione dei rifiuti urbani ripartisce tra le categorie di utenza domestica e non domestica l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa secondo criteri razionali

- All'importo della Tari viene aggiunta l'addizionale provinciale TEFA (5% salvo diversa deliberazione provinciale)

Per il calcolo della tariffa TARI, per le abitazioni, si tiene conto della superficie e del numero di componenti: per calcolare il dovuto occorre moltiplicare la tariffa relativa alla PF (Parte Fissa) per i metri quadrati (superficie calpestabile) dell'immobile e sommare l'importo della PV (Parte Variabile) definito considerando il numero dei componenti e rapportare il tutto ai giorni di effettiva occupazione/detenzione.

Le utenze non domestiche invece sono suddivise in 21 categorie di attività economica come previsto dal D.P.R. 158/1999. Anche per le utenze non domestiche la tariffa sui rifiuti si compone di una quota fissa e di una quota variabile, per il calcolo delle quali bisogna tener conto dei metri quadrati dell'immobile occupato e della destinazione d'uso dei locali e delle aree, il tutto rapportato ai giorni di effettiva occupazione/detenzione.

Per ogni rimando agli aspetti tariffari e per eventuali ulteriori approfondimenti si prega di consultare il vigente REGOLAMENTO TARI pubblicato sul sito web del Comune di Visano al seguente link: <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070> – sezione 3.1.J “Regole per il calcolo della tariffa”.

2.2.2.Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione viene, in genere, trasmesso ai contribuenti/utenti UNA volta all'anno. Il Comune riscuote direttamente la TARI in base alle dichiarazioni presentate e agli accertamenti notificati, inviando ai contribuenti, anche per posta semplice, inviti di pagamento/avvisi bonari che specificano per ogni utenza le somme dovute per tributo e tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali, la destinazione d'uso, le tariffe applicate, suddividendo l'ammontare complessivo in tre rate annue, scadenti il giorno 30 del mese maggio, luglio e dicembre, con facoltà per il contribuente di effettuare il pagamento in unica soluzione con la prima di esse. Eventuali variazioni riguardo le scadenze del versamento possono essere adottate dal Consiglio Comunale.

L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata. In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari, fermo restando le scadenze di pagamento deliberate dal Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi tramite posta elettronica o può ritirarli presso l'Ufficio TARI del Comune avente sede in Visano- Piazza Castello n. 25.

Fino all'approvazione delle tariffe dell'anno di riferimento è facoltà dell'amministrazione provvedere alla liquidazione di acconti sulla base delle tariffe deliberate l'anno precedente, salvo conguaglio nella prima rata utile.

Il tributo comunale per l'anno di riferimento è versato al Comune mediante modello di pagamento unificato di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241 (modello F24) allegati agli avvisi di pagamento inviati ai contribuenti.

La tassa non è dovuta se l'importo è inferiore o uguale a € 15,00, come stabilito dall'art.20 del Regolamento Generale delle Entrate approvato con delibera di C.C. n. 22 del 30/09/2020).

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

Sono previste le seguenti riduzioni tariffarie, disciplinate dal vigente regolamento comunale per l'applicazione della TARI consultabile all'indirizzo:

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070>

- abitazioni con un unico occupante, come emergente dalle risultanze anagrafiche per i soggetti residenti nel Comune e da apposita dichiarazione sostitutiva per i non residenti
- abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare
- abitazioni occupate da soggetti che risiedano o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero
- fabbricati rurali ad uso abitativo
- unica unità immobiliare posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da cittadini italiani non residenti nello Stato, iscritti all'AIRE già pensionati nei paesi di residenza, limitatamente all'unica unità immobiliare posseduta in Italia a titolo di proprietà o di usufrutto, non concessa in locazione o in comodato
- sistema di compostaggio aerobico
- riduzioni per le utenze non domestiche non stabilmente attive
- riduzioni per le utenze non domestiche in caso di uscita dal servizio pubblico
- riduzioni per avvio al riciclo in modo autonomo dei rifiuti speciali
- riduzioni per inferiori livelli di prestazione del servizio
- agevolazioni per soggetti in condizione di grave disagio economico e per il contrasto del fenomeno del gioco d'azzardo
- riduzione per cessioni beni alimentari

2.2.4. Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune garantisce la possibilità di una ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate previste nel documento di riscossione.

Gli avvisi di pagamento possono essere, a richiesta del contribuente, ulteriormente rateizzati alle condizioni previste dal regolamento generale delle entrate approvato con delibera di Consiglio Comunale n.22 in data 30/09/2020, TITOLO II - RATEIZZAZIONI E NORME ACCESSORIE, salvo quanto previsto per l'applicazione degli interessi i quali non vengono applicati per la rateizzazione degli avvisi bonari TARI. In particolare l'ulteriore rateizzazione può essere concessa anche ai contribuenti che registrano, a parità di presupposto imponibile, un incremento della TARI superiore del 30% rispetto all'importo medio pagato nei due anni antecedenti a quello di riferimento e ai contribuenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del DPR 28/12/2000 n. 445 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o idrico. In caso di mancato pagamento delle ulteriori rate, il contribuente si intende decaduto dal beneficio della ulteriore rateizzazione, fermo restando che,

perdurando l'omesso versamento della TARI, ai fini della notifica dell'atto di accertamento esecutivo di cui all'articolo 1, comma 792, legge 27 dicembre 2019, n. 160, la data cui riferire l'omesso versamento, ai fini del calcolo degli interessi moratori di cui all'articolo 1, comma 165, legge 27 dicembre 2006, n. 296, rimane la data di scadenza ordinaria deliberata dal Comune; nel caso di ritardati versamenti imputabili ad omissioni o ritardi del Comune si applica quanto previsto dall'articolo 10, comma 2, legge 27 luglio 2000, n. 212.

L'Utente potrà presentare la richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione, inviando la documentazione all'indirizzo email tributi@comune.visano.bs.it.

2.2.5. Rettifica di importi non dovuti

Il contribuente può presentare all'Ufficio TARI del Comune, nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione TARI una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso bonario/invito di pagamento.

Il modulo predisposto dal Comune è disponibile presso l'Ufficio TARI e scaricabile dal sito web comunale <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070>, SEZIONE 3.1.Q SEGNALAZIONE ERRORI IMPORTI

L'utente può inviare al Comune il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto dal Comune, purché la comunicazione contenga le informazioni previste nel regolamento comunale per l'applicazione della TARI.

Il Comune invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta e nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni acquisite.

Parte 3. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

Come anticipato più sopra, C.B.B.O., nell'ambito del territorio del Comune di Visano, 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, frazione organica);
- raccolta domiciliare dei rifiuti solidi ingombranti, su richiesta e riservata alle utenze domestiche;
- raccolta con contenitori stradali di oli vegetali;
- gestione del Centro Di Raccolta;
- fornitura delle attrezzature di raccolta.

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 presenta Carta.

Di seguito si riportano invece le principali informazioni sulla Società:

- ragione Sociale: C.B.B.O. Srl
- sede Legale e Operativa: Via Industriale 33/35 – Ghedi (BS)
- P. IVA: 01669960989
- Numero verde assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: 800 595020
- Telefono assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: 030 7282050
- telefono: 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/visano> 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 22.00 del giorno precedente alla raccolta ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta.

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

RACCOLTA	CONTENITORI*
FRAZIONE INDIFFERENZIATA -RSU	Sacchi dedicati, in polietilene, 110 lt
FRAZIONE ORGANICA	Bidoncini 10 lt e 25 lt (con l'utilizzo di sacchi biodegradabili e compostabili 10-15lt)

CARTA E CARTONE	Tramite pacchi legati, oppure in cartoni o in sacchi purché di carta
IMBALLAGGI IN PLASTICA	Sacchi dedicati, in polietilene, 110 lt

**Per particolari utenze non domestiche e per alcune frazioni, in alternativa alla volumetria di base prevista, sono previsti anche dedicati bidoni carrellati con volumetria da 120 a 1100 lt, previo assenso e validazione del Comune*

I contenitori/sacchi 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 ed in luogo facilmente accessibile ai mezzi di raccolta. 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 di VISANO tramite e-mail dedicata all'indirizzo tributi@comune.visano.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, oppure conferito presso il Centro di Raccolta, 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/visano> - <https://www.cbbo.it/guida-alla-raccolta-differenziata> - <https://www.cbbo.it/dove-lo-butto>

La disponibilità dei sacchi per la raccolta dell'organico, della plastica e del residuo secco ed i bidoncini per la raccolta dell'organico è gestita dal Comune di Visano- Piazza Castello 25 a cui gli utenti possono recarsi e ritirare i sacchi con l'utilizzo della propria tessera sanitaria (utenti domestici) o della tessera "Ecocard" (utenti non domestici) oppure in occasione della distribuzione annuale del Kit che solitamente avviene nel mese di Dicembre/gennaio.

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-RSU

Frequenza	Settimanale e solitamente il giorno di Lunedì
Esposizione	Per le utenze domestiche, conferimento tramite Sacchi dedicati, in polietilene, 110 Lt. Per le utenze non domestiche, conferimento con Sacchi dedicati, in polietilene, 110 Lt oppure con bidoni carrellati, dotati di tecnologia RFID, della capacità di 50 – 120 – 240 – 360 – 660 - 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 contenitori stradali da 40 Lt. non deve superare 16 Kg. cadauno, pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento

Raccolta frazione organica

Frequenza	Bisettimanale e solitamente nei giorni di martedì e sabato
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/o contenitori stradali da 25 Lt. Per le utenze non domestiche, esposizione anche con bidoni carrellati della capacità di 120-240-360 di colore marrone, forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Terriccio, fiori, erbaccia, frutta marcia, rifiuti alimentari, resti di frutta e verdura, gusci di uova, fondi e filtri di caffè, fondi e filtri di tè
Note	È vietata l'esposizione dei rifiuti organici in sacchetti che non siano compostabili (mater-bi) o di carta e senza l'uso del bidone areato 10 Lt in dotazione. Il peso dei contenitori stradali da 25 Lt non deve superare 16 Kg cadauno, pena l'impossibilità di garantirne lo svuotamento.

Raccolta carta e cartone

Frequenza	Quindicinale (alternativamente con la raccolta degli imballaggi in plastica)
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 – 660 -1.100 Lt. di colore bianco, forniti da C.B.B.O.
Tipologia rifiuto	Imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici, compreso il tetrapak ad esclusione degli imballaggi misti contenenti parte cellulosica che non trovino un mercato del recupero di materia.
Note	Il cartone deve essere piegato e pressato per ridurne l'ingombro. Il peso del conferimento non deve superare i 16 Kg pena l'impossibilità di garantirne il ritiro.

Raccolta imballaggi in plastica

Frequenza	Quindicinale (alternativamente con la raccolta della carta e cartone)
Esposizione	Conferimento in sacchi di polietilene semitrasparenti gialli da 90 o 110 Lt. Per le utenze non domestiche, conferimento con bidoni carrellati della capacità di 120 - 240 – 360 – 660 -1.100 Lt. di colore giallo, forniti da C.B.B.O.

Tipologia rifiuto	Buste e sacchetti per: pasta, patatine, caramelle, verdure e surgelati, contenitori per salse, creme e yogurt, film protettivi e pellicole rimovibili, flaconi e dispenser per detersivi, saponi e cosmetici, materiali per la protezione e il trasporto delle merci (pellicole, pluriball, "chips" in polistirolo), sacchetti e sacchi per prodotti da giardinaggio, per detersivi e alimenti per animali, 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.

Raccolta ingombranti

Frequenza	Quindicinale, su prenotazione tramite call center C.B.B.O., di norma nella giornata del mercoledì/giovedì riservata ALLE UTENZE DOMESTICHE
Esposizione	A bordo strada, al massimo 5 pezzi
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 (Utenze Domestiche) correttamente iscritti alla TARI e con scadenziario pagamenti TARI in regola.

Raccolta olio vegetale

Frequenza	Secondo necessità
Esposizione	Conferimento, con utilizzo di recipienti in plastica della capacità di massimo 1/1,5 lt. (es. bottiglia di plastica), in contenitori stradali di colore giallo della capacità di 500 litri., forniti da C.B.B.O. e dislocati sul territorio comunale. Per le utenze non domestiche, conferimento presso il Centro di Raccolta.
Tipologia rifiuto	Oli alimentari esausti utilizzati in cucina per condimenti, frittore e conserve
Note	E' fatto divieto all'utente di lasciare il rifiuto fuori dal contenitore stradale e di versare il rifiuto nel contenitore stradale. Non utilizzare recipienti in vetro o metallo.

Si sintetizza lo schema base di riferimento dei servizi di raccolta PORTA A PORTA

Raccolta	FREQUENZA*	LUN	MART	MERC	GIOV	VEN	SAB	Fascia oraria
FRAZIONE INDIFFERENZIATA*	settimanale	X						06:00/14:00
FRAZIONE ORGANICA	Bisettimanale		X				X	06:00/14:00
CARTA E CARTONE	Quindicinale (alternata con raccolta plastica)			X				06:00/14:00
IMBALLAGGI IN PLASTICA	Quindicinale (alternata con raccolta carta)			X				06:00/14:00

3.2. Attrezzature di raccolta

3.2.1. Consegna

Le attrezzature per la raccolta vengono consegnate dal lunedì al venerdì negli orari di apertura dell'Ufficio Tributi a seguito di attivazione della posizione TARI da parte dell'utenza domestica. Per tali utenze, l'utente dovrà recarsi presso lo sportello dell'Ufficio Tributi per ritirare, dopo la regolare iscrizione TARI, la dotazione e le attrezzature necessarie per fruire dei servizi e che di norma vengono consegnate contestualmente alla predetta regolare iscrizione TARI.

Ove la dotazione non fosse disponibile e/o in caso di utenze non domestiche necessitanti di attrezzature particolari per volumetria ed ingombro, 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.

3.2.2. Riparazione o sostituzione delle attrezzature di raccolta

In caso di furto dei contenitori assegnati la richiesta di reintegro della fornitura deve essere accompagnata da una dichiarazione di sottrazione ai sensi del D.P.R. 445/2000 e ss.mm.ii., reperibile presso il Comune di Visano; una volta compilata, dovrà essere consegnata allo sportello fisico dedicato alla gestione dei rapporti con gli utenti.

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 VISANO, garantisce all'Utente (UTENZA DOMESTICA) il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per un massimo di **un (1) ritiro annuo per utenza a bordo strada**, fino ad un numero massimo di 5 pezzi.

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, fatti 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 mail: ingombranti@cbbo.it
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 ed è riservato alle UTENZE DOMESTICHE.

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 sul territorio comunale (presso il Centro di Raccolta, presso il Piazzale Roselli ed in via Bosco dei Salici), 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 030902605 – 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 piccoli 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 effettuati dagli operatori del Comune i quali conferiscono le pile e i medicinali presso il Centro Di Raccolta comunale di Via San Giuseppe per la successiva raccolta da parte del gestore.

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 San Giuseppe n. 1 – 25010 Visano (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/visano> 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: rifiuto secco indifferenziato, 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. 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/visano> - <https://www.cbbo.it/dove-lo-butto>

3.6. Recupero servizi di raccolta

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato dal *Programma delle attività di raccolta e trasporto* ovvero dalla presente Carta dei Servizi, C.B.B.O. garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio della raccolta domiciliare non oltre le 24 ore.

- Inoltre, in caso di servizio tramite raccolta stradale e di prossimità (mediante eventuali cassonetti)
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

3.7. Disservizi raccolta rifiuti

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta differenziata a domicilio che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio¹ - 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.

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo.

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

¹ Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo

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 - 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 potrà essere attivato per il tramite del Comando di Polizia Locale del Comune di Visano.

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.

IL NUMERO VERDE PER PRONTO INTERVENTO IN CASO DI PERICOLO E' IL SEGUENTE:

-  **Numero verde: (+39) 348 7369161**

Parte 4. Servizio di lavaggio e di spazzamento delle strade

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

L'attività di spazzamento manuale è gestita direttamente dal Comune di Visano e comprende gli interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro; in tale servizio è compreso anche lo svuotamento dei cestini porta rifiuti posizionati sul territorio comunale.

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 anche disponibile sul sito internet di C.B.B.O. <https://www.cbbo.it/visano> 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 (gestore il Comune) e meccanici (gestore CBBO SRL).

I Gestori garantiscono:

- la pulizia stradale meccanizzata, mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario (CBBO SRL);
- spazzamento manuale di marciapiedi, parcheggi, sedi e banchine stradali, pulizia delle caditorie stradali e rimozione di deiezioni canine (Comune);
- svuotamento dei cestini stradali porta rifiuti e/o per deiezioni canine e sostituzione dei sacchetti (Comune);
- svuotamento dei cestini adibiti alla raccolta di pile esauste e farmaci scaduti e posizionati sul territorio comunale (Comune);
- 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 (Comune);
- pulizia delle aree comunali adibite a mercato con frequenza settimanale effettuando la raccolta, il trasporto ed il recupero dei rifiuti prodotti dagli ambulanti (Comune).

L'attività di spazzamento manuale è gestita dal Comune di Visano.

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. Recupero servizi di spazzamento

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel *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 di spazzamento

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio² - 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 servizio di call center (numero verde) del Gestore della tariffa e del rapporto con gli Utenti COMUNE di VISANO è stato delegato dal Comune al gestore CBBO SRL. Il numero verde sarà attivo nelle fasce orarie che verranno indicate dal gestore e rese note nei rispettivi siti istituzionali – sezione TRASPARENZA RIFIUTI.

Altri contatti Comune di Visano:

Centralino Tel. 030 9958812/INT 5

e.mail: tributi@comune.visano.bs.it

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

² Ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al *Programma delle attività di raccolta e trasporto* e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo.

web: www.comune.visano.bs.it

Ufficio Servizio gestione rifiuti: tributi@comune.visano.bs.it

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

Ufficio Polizia Locale tel. 030 9958812

e-mail Polizia Locale: polizia.locale@comune.visano.bs.it.

Attraverso questo numero 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. SRL è invece:

✓ Numero verde assistenza/segnalazioni raccolta/spazzamento: **800595020**

(da LUN a VEN 9.00/12.30 > 14.00/17.00 – SAB 9.00/12.00)

Altri contatti C.B.B.O SRL

✓ 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.

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.

5.2. Sportelli fisici

Entrambi i Gestori del servizio mettono a disposizione degli Utenti, ciascuno per quanto di propria competenza, uno Sportello fisico attraverso cui è possibile richiedere informazioni e assistenza (si invita alla lettura dei paragrafi successivi).

Gestore Contrattuale Comune di VISANO:

- **lo sportello fisico** si trova al seguente indirizzo: Piazza Castello n. 25 – Visano (BS) ed è osserva i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 12,30

Gestore Tecnico C.B.B.O. (raccolta e spazzamento):

- lo sportello fisico** si trova all'indirizzo Via Industriale 33/35 - 25016 Ghedi (BS) ed osserva i seguenti orari di apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,00 alle ore 16,00

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** compilando i moduli dedicati scaricabili dalla home page del sito internet del Comune al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=M070> sezione "3.1.q segnalazioni errori importi" e disponibili presso lo Sportello fisico ed inviandoli al Gestore stesso attraverso una delle seguenti modalità:

Il contribuente può presentare all'Ufficio TARI del Comune una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi con l'avviso bonario/invito di pagamento.

Il modulo per il reclamo scritto contiene almeno i seguenti campi:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi del contribuente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica, con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo predisposto dal Comune, purché la comunicazione contenga le informazioni di cui ai precedenti punti.

Recapiti: sportello fisico COMUNE DI VISANO – Piazza Castello n.25 – 25010 Visano (BS) – dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 12,30

Mail: tributi@comune.visano.bs.it - protocollo@pec.comune.visano.bs.it

- all'**attività di gestione della raccolta e trasporto 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/segnalazioni> 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)

In entrambi i casi i moduli sono compilabili anche tramite gli Sportelli online dei rispettivi Gestori, ove attivati.

L'Utente può 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. In relazione alle richieste di rettifica degli importi addebitati la risposta scritta verrà inviata, di norma, entro 120 giorni lavorativi (paragrafo 5.4).

5.4. Come richiedere la rettifica di importi addebitati

L'Utente può inviare al Gestore la richiesta di rettifica con le medesime modalità previste al paragrafo precedente 5.3 "come presentare un reclamo scritto o una richiesta di informazioni".

In relazione alle richieste di rettifica ricevute il Gestore invia, di norma con posta elettronica, una motivata risposta scritta entro 120 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta. Nella risposta il Comune indica almeno i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) la valutazione documentata rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive che il Comune intende porre in essere;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
- d) con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati la risposta, da inviare di norma entro 120 giorni lavorativi, riporta la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente, al regolamento ed alla delibera tariffaria, oltre al dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica. Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza,

la risposta riporta, altresì, l'indicazione del termine entro il quale può essere proposto ricorso e della Corte di Giustizia Tributaria competente, nonché delle relative forme da osservare per la presentazione del ricorso.

Nel caso di accoglimento della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, l'importo eventualmente pagato e non dovuto, viene compensato direttamente nel primo avviso bonario utile. Nel caso in cui il contribuente abbia presentato una dichiarazione di cessazione, e quindi non abbia più un'utenza assoggettabile a TARI, l'importo eventualmente dovuto verrà rimborsato sulla base delle informazioni di cui ai precedenti punti.

Nel caso in cui con la richiesta di rettifica dell'importo addebitato è richiesto il rimborso di quanto versato in eccedenza, la richiesta equivale a domanda di rimborso, da presentarsi nel rispetto dei termini decadenziali di cui all'articolo 1, comma 164, legge 27 dicembre 2006, n. 296. La risposta del Comune è notificata tramite raccomandata A/R o posta elettronica certificata

5.5. Come prenotare il servizio di ritiro su chiamata

L'Utente può prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi 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 sull'avviso di pagamento TARI); - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; - 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, di norma svolto nella giornata di Mercoledì/Giovedì, è garantito ai soli Utenti (utenze domestiche) in regola con l'iscrizione e il pagamento della TARI, previa conferma del COMUNE in qualità di gestore del rapporto contrattuale.

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 tramite:

- posta al seguente indirizzo: COMUNE DI VISANO – Piazza Castello n.25 - 25010 Visano (BS)
- email all'indirizzo tributi@comune.visano.bs.it - protocollo@pec.comune.visano.bs.it
- sportello fisico presso COMUNE DI VISANO – Piazza Castello n.25 - 25010 Visano (BS)

Una volta verificata la pratica, sarà cura del gestore C.B.B.O. procedere con la sostituzione (o la riparazione) delle attrezzature, che verrà eseguita nei termini indicati precedentemente.

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 (+39) 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

Si rimanda a quanto indicato al paragrafo 3.8 " *PRONTO INTERVENTO IN CASO 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 un numero di Pronto Intervento gratuito, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa che mobile con passaggio diretto ad un operatore di centralino di Pronto Intervento o ad un operatore di Pronto Intervento.

IL NUMERO VERDE PER PRONTO INTERVENTO IN CASO DI PERICOLO E' IL SEGUENTE:

 **Numero verde: (+39) 3487369161**

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 Visano (030 9958812), negli orari di apertura al pubblico degli uffici, 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 Visano

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						06:00/14:00
	FRAZIONE ORGANICA	Bisettimanale		X				X	06:00/14:00
	CARTA E CARTONE	Quindicinale			X				06:00/14:00
	IMBALLAGGI IN PLASTICA	Quindicinale			X				06:00/14:00

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

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	Quindicinale			X				06:00/11:00

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