



*Comune di San Zeno Naviglio (BS)*

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



## SOMMARIO

<b>Sezione 1: Introduzione.....</b>	<b>3</b>
1.1 Premessa .....	3
1.2 Normativa di riferimento .....	4
<b>Sezione 2: I gestori del servizio .....</b>	<b>5</b>
2.1 C.B.B.O. S.r.l. ....	5
2.2 Il Comune .....	6
<b>Sezione 3: principi fondamentali .....</b>	<b>7</b>
<b>Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale.....</b>	<b>8</b>
4.1 Altri servizi .....	9
4.2 Servizio di ritiro rifiuti ingombranti su prenotazione.....	10
4.3 Spazzamento strade .....	11
4.4 Gestione dei centri di raccolta comunale.....	11
<b>Sezione 5: La tassa rifiuti Tari e Servizio di smaltimento rifiuti.....</b>	<b>12</b>
<b>Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica .....</b>	<b>13</b>
6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi .....	14
6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI e smaltimento rifiuti .....	16
6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo .....	19



## Sezione 1: Introduzione

### **1.1 Premessa**

Il Comune di San Zeno Naviglio assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente *Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani* (in seguito Carta della qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- ▣ Attività di **raccolta e trasporto**
- ▣ Attività di **spazzamento e lavaggio delle strade**
- ▣ Attività di **gestione del centro di raccolta**
- ▣ Attività di **gestione denunce per la tassa rifiuti (tari), tariffe e rapporto con gli utenti**
- ▣ Attività di **gestione dell'Ufficio Ambiente ed Ecologia del comune e rapporto con gli utenti;**

I titolari "Gestori del Servizio" nel Comune di San Zeno Naviglio sono:

- 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, per l'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade (manuale e meccanico) e di gestione del centro di raccolta.
- **Il Comune di San Zeno Naviglio:**
  - per la presentazione della denuncia della tassa rifiuti (tari), la gestione delle tariffe tari seguite dall'ufficio tributi;
  - gestione e attività di competenza dell'ufficio Ambiente ed Ecologia del comune;
  - il rapporto con i rispettivi utenti dell'ufficio tributi e dell'ufficio tecnico del comune;

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di San Zeno Naviglio ([www.comune.sanzenonaviglio.bs.it](http://www.comune.sanzenonaviglio.bs.it)) e della società C.B.B.O. S.r.l. ([www.cbbo.it/](http://www.cbbo.it/)).
- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi e sportello Ufficio Tecnico del Comune di San Zeno Naviglio;

## **1.2 Normativa di riferimento**

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **del 31/10/2019, n.444/2019**, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- **Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Sezione 2: I gestori del servizio

**2.1 C.B.B.O. S.r.l.**



Sede legale e operativa	Via Industriale 33/35 – Ghedi (BS)
Numero verde	800 595020
E-mail	<a href="mailto:cbbo@cbbo.it">cbbo@cbbo.it</a>
PEC	<a href="mailto:legal@pec.cbbo.it">legal@pec.cbbo.it</a>
Sito web	<a href="http://www.cbbo.it">www.cbbo.it</a>
Trasparenza Rifiuti	<a href="https://www.cbbo.it/trasparenza-arera">https://www.cbbo.it/trasparenza-arera</a>
Dove lo butto?	<a href="https://www.cbbo.it/dove-lo-butto">https://www.cbbo.it/dove-lo-butto</a>

## 2.2 Il Comune



Sede Comunale e sportello	Piazza Marconi, 3 - 25010 San Zeno Naviglio (BS)
Numero verde	800033791
E-mail	<a href="mailto:ufficio.tecnico@comune.sanzenonaviglio.bs.it">ufficio.tecnico@comune.sanzenonaviglio.bs.it</a> <a href="mailto:tributi@comune.sanzenonaviglio.bs.it">tributi@comune.sanzenonaviglio.bs.it</a> <a href="mailto:comune_sanzeno@comune.sanzenonaviglio.bs.it">comune_sanzeno@comune.sanzenonaviglio.bs.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.sanzenonaviglio.bs.it">protocollo@pec.comune.sanzenonaviglio.bs.it</a>
Sito web	<a href="http://www.comune.sanzenonaviglio.bs.it">http://www.comune.sanzenonaviglio.bs.it</a>
Trasparenza rifiuti	<a href="http://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?1kzlaadysqamgs">www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?1kzlaadysqamgs</a>

ORARI	Ufficio Tributi	Ufficio Ambiente ed Ecologia
Lunedì	09:30 – 12:30 16:00 – 17:00	10:00 – 12:00
Martedì	09:30 – 12:30	-
Giovedì	09:30 – 12:30	-
Venerdì	09:30 – 12:30	10:00 – 12:00

### Sezione 3: principi fondamentali

#### **EGUAGLIANZA**

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

#### **IMPARZIALITÀ**

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

#### **SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Obiettivo prioritario per il Comune di San Zeno Naviglio è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

#### **COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI**

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

#### **INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI**

Il Comune di San Zeno Naviglio garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.



## CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di San Zeno Naviglio si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Gestore C.B.B.O. dovrà impegnarsi al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990 n. 146 e successive modifiche o integrazioni per l'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali: in particolare si farà carico della dovuta informazione agli utenti, nelle forme adeguate, almeno cinque giorni prima dell'inizio dello sciopero, nei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro attivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

1. continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
2. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

Nel Comune di San Zeno Naviglio è attiva la raccolta stradale e di prossimità attraverso l'utilizzo dei cassonetti.

La gestione e la fornitura delle chiavette fornite alle utenze per il corretto conferimento dei rifiuti sono in capo al Comune di San Zeno Naviglio.

Le raccolte effettuate nel territorio comunale sono le seguenti:

RACCOLTA	TIPOLOGIA DI RIFIUTO
RUR (Secco Indifferenziato)	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).
Umido (Forsu)	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

Vetro e Lattine	Barattoli, bottiglie e vasetti di vetro, chiusure metalliche per vasetti di conserve (confetture, miele, passate di pomodoro), tappi a corona e tappi per bottiglie di olio, vino, liquori e bibite, lattine per le bevande e per l'olio, tubetti vuoti in alluminio per conserve e cosmetici, le bombolette spray per alimenti e prodotti per l'igiene personale, contenitori, vaschette e scatolette per la conservazione ed il congelamento dei cibi (scatole di legumi, pelati, tonno, alimenti per animali, pasti pronti, alcune bevande e caffè), scatole in acciaio (di biscotti, cioccolatini e caramelle, dolci e liquori), foglio di alluminio da cucina, involucri per il cioccolato o coperchi dello yogurt
Carta e Cartone	Imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulósici, compreso il tetrapak ad esclusione degli imballaggi misti contenenti parte cellulósica che non trovino un mercato del recupero di materia.
Imballaggi in Plastica	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
Vegetale	Ramaglie, erba, fogliame, scarti di potature di origine domestica
Tessili sanitari	Pannolini, pannoloni, traverse igieniche.

Al seguente link è possibile scaricare la mappa con i punti di raccolta a San Zeno Naviglio:

[www.cbbo.it/sanzeno-naviglio](http://www.cbbo.it/sanzeno-naviglio)

#### 4.1 Altri servizi

- 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. 4 contenitori sul territorio comunale, contrassegnati da idonea cartellonistica e forniti da C.B.B.O., a cui i medesimi utenti possono



accedere liberamente e gratuitamente, conferendo il rifiuto con contenitori di piccole dimensioni (principalmente, bottiglie di plastica 1/1,5/2 lt). Gli interventi di svuotamento sono programmati autonomamente da C.B.B.O.

- Servizio di raccolta con contenitori stradali di pile/farmaci:

Il gestore C.B.B.O. provvede alla raccolta stradale di pile esauste e farmaci scaduti, prodotti dalle utenze domestiche, tramite il posizionamento di contenitori dedicati sul territorio comunale, contrassegnati da idonea cartellonistica e forniti da C.B.B.O., a cui i medesimi utenti possono accedere liberamente e gratuitamente, conferendo il rifiuto sfuso senza imballaggi di sorta.

#### 4.2 Servizio di ritiro rifiuti ingombranti su prenotazione

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette (ad es: arredamento, mobili, tavoli, sedie, letti, materassi, comodini, cassettiere, specchi, divani, poltrone, serramenti, tapparelle, persiane, tende, mobili da giardino, valigie, ecc.).

I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari di apertura del centro;
- **Ritiro a domicilio:** Il servizio sarà svolto con frequenza mensile e per un numero massimo di n.10 ritiri cadauna volta e di massimo 5 colli per cadauna utenza.

C.B.B.O. si impegna ad eseguire la prestazione richiesta entro un tempo massimo di 15 giorni lavorativi, di norma nella giornata del giovedì.

<b>Esposizione</b>	A bordo strada, al massimo: <ul style="list-style-type: none"><li>▪ 5 pezzi con un volume massimo cumulato pari a 2 mc</li></ul>
<b>Frequenza</b>	Mensile su prenotazione tramite call center, di norma nella giornata del giovedì
<b>Tipologia Rifiuto</b>	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.
<b>Note</b>	Il servizio è disponibile solo per gli utenti correttamente iscritti alla TARI.

### 4.3 Spazzamento strade

C.B.B.O. si occupa anche del servizio di lavaggio e spazzamento strade e piazze pubbliche. La pulizia del suolo pubblico è effettuata mediante l'uso di autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e da ausiliario.

Lo spazzamento meccanico viene effettuato settimanalmente nella giornata del sabato, secondo il programma stabilito dal Comune. Lo svuotamento dei cestini portarifiuti e la pulizia delle aree mercatali è prevista quotidianamente nelle zone centrali e nella viabilità di accesso, nelle giornate dal lunedì al venerdì.

### 4.4 Gestione dei centri di raccolta comunale

L'accesso al Centro di Raccolta, situato in Via A. Volta Traversa III, San Zeno Naviglio (BS), è consentito ai soli utenti del Comune per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal territorio. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

Si tratta di un'area attrezzata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero accedendo al sito [www.cbbo.it/](http://www.cbbo.it/)

Gli orari di apertura sono indicati di seguito:

ORARI DI APERTURA	
Lunedì	08:30 – 12:00
Martedì	14:00 – 17:30
Mercoledì	08:30 – 12:00
Giovedì	08:30 – 12:00
Venerdì	14:00 – 17:30
Sabato	08:30 – 12:00
	14:00 – 16:00

## Sezione 5: La tassa rifiuti Tari e Servizio di Smaltimento Rifiuti

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

Il Gestore C.B.B.O. effettua il servizio di gestione delle attività di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento rifiuti urbani ed igiene ambientale:

- a) servizio di raccolta meccanizzata, trasporto ad impianto di smaltimento della frazione indifferenziata dei rifiuti urbani (frazione secca residua);
- b) servizio di lavaggio e sanificazione cassonetti adibiti alla raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati ed avvio a recupero del materiale di risulta;
- c) servizio di raccolta meccanizzata, trasporto ad impianto di smaltimento della frazione organica;
- d) servizio di lavaggio e sanificazione cassonetti adibiti alla raccolta della frazione organica ed avvio a recupero del materiale di risulta;
- e) servizio di raccolta meccanizzata, trasporto ad impianto di smaltimento delle frazioni differenziate quali: carta e cartone, vetro e lattine, imballaggi in plastica;
- f) servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria attrezzature;
- g) servizio di pulizia dei siti di ubicazione dei cassonetti e servizi accessori;
- h) servizio di raccolta e trasporto della frazione vegetale da "green-service";
- i) servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria cestoni "green service";
- l) servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti;
- m) servizio di raccolta olio vegetale da contenitori stradali;
- n) servizio gestione centro di raccolta;
- o) servizio di raccolte non ordinarie;
- p) servizio di pulizia meccanizzata e manuale delle strade e servizi accessori.

Il Comune dispone del Regolamento che dispone in merito all'applicazione del servizio di smaltimento rifiuti e del relativo Regolamento che disciplina l'applicazione del tributo tari.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

L'occupazione e utilizzo dei locali comporta l'obbligo di presentare apposita denuncia di attivazione per la Tari utilizzando la modulistica predisposta dal Comune rispettivamente per le utenze domestiche e utenze non-domestiche.

Il modello di autodenuncia è da presentare distintamente per:

- Attivare, variare o cessare la tassa rifiuti (tari);
- comunicare eventuali variazioni anagrafiche, variazione di metrature, variazioni di indirizzo, variazione di ragione sociale, qualsiasi variazione sui locali occupati che determini una variazione sulla posizione del contribuente ai fini Tari;

Per eventuali informazioni in merito all'applicazione della tassa rifiuti e degli avvisi di pagamento inviati dal Comune ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi.

Per eventuali informazioni in merito al servizio sul territorio comunale di smaltimento rifiuti, di spazzamento strade, di gestione del centro di raccolta ci si può rivolgere all'Ufficio Tecnico.

La compilazione del modulo di autodenuncia è ritenuta quale attivazione del servizio di smaltimento rifiuti comunale ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022.

Il Comune gestisce il rapporto con gli utenti rispettivamente per quanto di competenza dell'Ufficio Tributi e dell'Ufficio Tecnico, utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità, e fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

Il Comune predispose il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati dei dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo.

### Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune San Zeno Naviglio nello Schema I.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- A. il Comune di San Zeno Naviglio in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
1. alla presentazione della denuncia per la tassa rifiuti e all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  2. segnalazioni, richieste informazioni, presentare reclami o segnalazioni di disservizi mediante richiesta scritta rispettivamente alle specifiche competenze dell'Ufficio Tecnico e dell'Ufficio tributi. La comunicazione deve essere formulata in modo preciso con tutte le informazioni necessarie per individuare la casistica e facilitare la verifica di quanto segnalato
  3. alle informazioni attinenti l'applicazione del tributo Tari
  4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, ed il servizio telefonico
  5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;

- B. C.B.B.O. S.r.l., in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
  2. al ritiro dei rifiuti su prenotazione
  3. agli interventi per disservizi relativi allo svolgimento di smaltimento rifiuti e dei cassonetti presenti sul territorio comunale,
  4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
  5. alla sicurezza del servizio

### 6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

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

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I

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

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

**Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I**

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>2</sup>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

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

## 6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa Tari e Smaltimento Rifiuti

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La denuncia di attivazione della tassa rifiuti (Tari) deve essere presentata dall'utente al Comune di San Zeno Naviglio entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo:

- Posta: Comune San Zeno Naviglio - Piazza Marconi, 3 – 25010 San Zeno Naviglio;
- e-mail: [tributi@comune.sanzenonaviglio.bs.it](mailto:tributi@comune.sanzenonaviglio.bs.it);
- sportello fisico: Comune San Zeno Naviglio - Piazza Marconi, 3 – 25010 San Zeno Naviglio;

compilando l'apposito modulo:

- a) scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente ([www.comune.sanzenonaviglio.bs.it](http://www.comune.sanzenonaviglio.bs.it)), nell'area Tributi;
- b) disponibile in Comune presso gli sportelli degli uffici.
- c) ovvero compilabile online al seguente link:

<https://ambientepuntuale.it/aptrasp/public?1kzlaadysqamgs>

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 seguito della quale l'utente potrà ritirare la chiavetta rifiuti presso il comune.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

La denuncia di variazione o di cessazione della tassa rifiuti (tari) deve essere presentata al Comune di San Zeno Naviglio 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), compilando l'apposito modulo:

- a) scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente ([www.comune.sanzenonaviglio.bs.it](http://www.comune.sanzenonaviglio.bs.it)), nell'area Tributi;
- b) disponibile in Comune presso gli sportelli degli uffici.
- c) ovvero online al seguente link:

<https://ambientepuntuale.it/aptrasp/public?1kzlaadysqamgs>

### RICHIESTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI, DISSERVIZI

L'utente può effettuare segnalazioni, richiedere informazioni, presentare reclami o segnalazioni di disservizi in merito al servizio di smaltimento rifiuti o alla gestione del tributo tari, rispettivamente alle specifiche competenze dell'Ufficio Ecologia ed Ambiente e dell'Ufficio Tributi. La comunicazione deve essere formulata in modo preciso con tutte le informazioni necessarie per individuare la casistica e facilitare la verifica di quanto segnalato e fornire in modo obbligatorio i seguenti dati:

a) il recapito postale, o di posta elettronica al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

### PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale e aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente:

ORARI	Ufficio Tributi	Ufficio Ambiente ed Ecologia
Lunedì	09:30 – 12:30	10:00 – 12:00
	16:00 – 17:00	
Martedì	09:30 – 12:30	-
Giovedì	09:30 – 12:30	-
Venerdì	09:30 – 12:30	10:00 – 12:00

Obblighi di servizio telefonico

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

Il numero verde del Gestore Servizi di Raccolta e Spazzamento C.B.B.O. è:

800595020

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle ore 14,00 alle 17,00;

il Sabato dalle ore 9,00 alle 12,00

Attraverso questo numero l'Utente può:

- segnalare disservizi;



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

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

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

Il numero verde del Gestore contrattuale **Comune di San Zeno Naviglio** è:

800033791

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle 18,00

Attraverso questo numero l'Utente può ricevere informazioni e istruzioni in merito a:

- le modalità di svolgimento del servizio di smaltimento rifiuti comunale;
- informazioni inerenti l'Ufficio Ecologia ed Ambiente;
- richiedere informazioni per la riparazione/sostituzione delle attrezzature di raccolta
- campagne ambientali in corso;
- Modalità di presentazione della autodenuncia per la tassa rifiuti (tari), per l'attivazione, variazione o cessazione del tributo;
- Informazioni sulle tariffe tari applicate;
- Informazioni sull'invio degli avvisi di pagamento e sulle modalità per effettuare il versamento del tributo;



- Informazioni sugli importi da versare per la tassa rifiuti (tari) ed eventuali richieste di verifica sui medesimi importi addebitati;
- eventuali riduzione ed agevolazioni tariffarie in essere;

### MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Modalità e Termine per il pagamento

L'invio del documento di pagamento della tari viene garantito almeno una volta all'anno ed almeno n. due rate di pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento è indicato nel documento di riscossione, con riferimento al pagamento delle rispettive rate o in un'unica soluzione.

Il pagamento della tari è da effettuare utilizzando il mod. f24 precompilato inviato all'utente. Nel caso in cui l'utente rilevi un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la verifica al comune e l'eventuale conseguente rettifica e modifica dell'importo dovuto.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati previa apposita valutazione da parte dell'addetta al servizio di assistente sociale, fornendo la documentazione appositamente richiesta;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà in ogni caso essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

### **6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo**

#### COME PRENOTARE IL SERVIZIO DI RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI SU CHIAMATA

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

- attraverso il call center, al numero verde 800595020;



- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: [ingombranti@cbbo.it](mailto:ingombranti@cbbo.it), specificando:
  - il proprio cognome, nome e codice fiscale;
  - 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

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito [www.cbbo.it/sanzeno-naviglio](http://www.cbbo.it/sanzeno-naviglio) è reperibile la mappa dei **punti di raccolta** con esplicitate le vie e i posizionamenti di ogni singola frazione raccolta.

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Nel Comune di San Zeno Naviglio il soggetto titolare Gestore dell'attività di Lavaggio e Spazzamento delle strade è la Società C.B.B.O. a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività.

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

Il programma è disponibile sul sito internet di C.B.B.O.: [www.cbbo.it/sanzeno-naviglio](http://www.cbbo.it/sanzeno-naviglio) e presso gli sportelli fisici.

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.

### SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Attraverso questo numero, gli Utenti possono segnalare **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 ostacolano 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 tali richieste di Pronto Intervento raggiungendo il luogo d'intervento entro 4 ore dalla ricezione 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 attenere alle casistiche che qui si illustrano:

- richieste di intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

potrà essere effettuata segnalazione al Comando di Polizia Locale di San Zeno Naviglio negli orari di servizio ai seguenti numeri di riferimento: 030/2160383 – 335/7573535 – 335/7573536.

Gli orari di servizio sono i seguenti:

- . dal Lunedì al Sabato il mattino dalle ore 7,00 alle ore 13,00 e nelle giornate di Lunedì e di Venerdì anche il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 17,00.

## GLOSSARIO

**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**);

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

**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;

**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;

**contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

**disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose; una segnalazione di disservizio non necessita della forma scritta e di norma le segnalazioni di disservizio sono raccolte attraverso i servizi telefonici, mailing o anche specifiche App;



**documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** 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 (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

**giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero, previsto in 24 ore; le interruzioni possono riguardare un intero Comune o una zona ampia come interi quartieri ovvero zone circoscritte come alcune vie o porzioni di vie. A differenza dei disservizi, sono causate da causa di forza maggiore (es. calamità, scioperi, viabilità interrotta), cause imputabili all'utente (es. impedimenti al normale servizio) o cause imputabili al gestore (es. indisponibilità delle risorse tali da non poter eseguire il servizio);

**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;

**reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi; il reclamo differisce dal disservizio perché è comunicato in forma scritta, riguarda una «non coerenza» ovvero violazione di requisiti di legge, contratto o provvedimenti amministrativi;

**richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

**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;

**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 prenotazione** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

**servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su prenotazione, 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 prenotazione, 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 prenotazione, 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 639 e 651, 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 (tributo puntuale);

**tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**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;

**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.

