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

Approvata con deliberazione del Consiglio Comunale n° …..del……..

AMBITO TERRITORIALE COMUNE DI REA

Sommario

Sommario

Sezione I – Introduzione 3
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE 3
2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI 5
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI 7
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITA' 7
Sezione II - Principi fondamentali 8
5. EGUAGLIANZA 8
6. IMPARZIALITÀ 8
7. CONTINUITÀ 8
8. PARTECIPAZIONE 9
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA 9
10. CORTESIA 10
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA 10
12. TUTELA DELL'AMBIENTE 10
13. PRIVACY 10
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani 11
14 Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate 11
15.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 14
Sezione IV – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio 14
16. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO 14
17. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI 15
18. CONTATTO CON L'UTENTE 16
19. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI 16
20. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO 17
21. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI 17
Sezione V - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente 17
22. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE 17
23. INFORMAZIONE AGLI UTENTI 17
24. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE BRONI STRADELLA PUBBLICA SRL 17
25. GLOSSARIO 18
Allegato 1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI DA BRONI STRADELLA PUBBLICA SRL NELL'AMBITO DI REA 25
Servizi erogati 25
Standard di qualità del servizio 26
Allegato 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI REA 31

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale, L'Ente Territorialmente Competente – Comune di REA (di seguito E.TC.).

La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti dei gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che i gestori si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i gestori si impegnano a rispettare:

- il Contratto di Servizio sottoscritto tra i Comuni ed il Gestore che definisce diritti e obblighi delle parti, compresi i relativi allegati (es. disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore);

La Carta della qualità approvata dall' E.T.C. ed applicata dai gestori, per i servizi erogati nel territorio di competenza dell'Ambito REA, è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";

- alle leggi Regionali vigenti

- al decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- alla legge 14 novembre 1995, n.481; tale legge affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 "*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59*";

- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "*Norme in materia ambientale*", parte quarta "*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*";

- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;

- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*";

- al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

- alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*";

- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*";

- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La presente Carta della Qualità è resa disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune, sportelli fisici dei Gestori, siti web istituzionali.
Presso i precedenti punti di contatto l'utente potrà altresì reperire materiale informativo in cui sono riportati:

a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
b) gli orari di apertura al pubblico della Piattaforma Ecologica.

La Carta della Qualità verrà aggiornata a cura dei Gestori per adeguarsi alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo dell'affidamento. L'ETC potrà in ogni caso richiedere l'aggiornamento della Carta anche prima delle suddette scadenze.

2. PRESENTAZIONE DEI GESTORI

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni della presente carta della qualità:

- i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della tariffa corrispettiva puntuale ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento
- I Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza;

E' considerato gestore ai fini dell'adempimento agli obblighi di registrazione, comunicazione, verificabilità, rendicontazione degli standard di qualità tecnica e contrattuale verso E.T.C. ed ARERA, ai sensi degli artt. 56,57,58 dell'all. A TQrif alla delibera ARERA n. 15 /2022:

- il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e della riscossione diretta della Tariffa ai sensi dell'art 1 co 668 L n. 147/2013;
- i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti

Broni Stradella Pubblica srl, con sede legale in via Nazionale 53 a Stradella (PV) è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento a favore dei Comuni soci di servizi di pubblico interesse locali, in modalità di house providing.
Broni Stradella Pubblica srl è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia, fornisce alle comunità locali i servizi idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.
I servizi sono forniti da Broni Stradella Pubblica srl secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, Broni

Stradella Pubblica srl presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale.
In particolare, Broni Stradella Pubblica srl svolge la propria attività prendendo in considerazione i seguenti elementi fondamentali:
soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali;
adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;
valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

Comune di REA
Il Comune è il soggetto istituzionale che concorre alla gestione dei rifiuti ai sensi dell'art. 198 del DLgs 152/2006 e ss.mm.ii. Nell'ambito territoriale di REA il comune svolge il servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti ed il servizio di pulizia aree pubbliche.

Il presente documento è articolato in una parte generale nella quale sono esposti i punti principali delle attività svolte dai Gestori e da allegati numerati in cui vengono esplicitati i

servizi svolti nel presente ambito territoriale; non deve pertanto essere considerato uno strumento statico, ma al contrario dinamico e in continuo aggiornamento in funzione dei cambiamenti che potranno verificarsi nelle singole unità.

3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

Attraverso la deliberazione dell' ETC n. 4 del 27/04/2023 si è adottato lo Schema Regolatorio I.
Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023.

		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

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITA'

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'E.T.C., e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema potrà essere aggiornata alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo di affidamento dei servizi ai Gestori, ovvero in seguito ad un'eventuale modifica del posizionamento da parte dell'E.T.C. nello schema regolatorio definito dall'Autorità in relazione ai livelli di qualità dei servizi.

Gli standard di qualità tecnica e contrattuale sono da ritenersi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dai gestori per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità dei gestori, di carattere straordinario ed imprevedibile impattanti sull'intero bacino di gestione (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

I gestori del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi.

Nell'erogazione dei servizi è vietata, qualsiasi forma di discriminazione fondata in particolare sul genere, il colore della pelle, l'origine etnica o sociale, le caratteristiche genetiche, la lingua, la religione o le convinzioni personali, le opinioni politiche o qualsiasi altra opinione, l'appartenenza ad una minoranza nazionale, il patrimonio, la nascita, un handicap, l'età o la tendenza sessuale.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento dei servizi prestati fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'Agenzia.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese) la pubblicazione ed ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

6. IMPARZIALITÀ

I gestori hanno l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione dei servizi e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7. CONTINUITÀ

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile e a tutelare la salute, l'igiene e la sicurezza pubblica e fornendo, su richiesta, tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio.
La mancanza di servizio può essere determinata da:

- cause di forza maggiore o da impossibilità sopravvenuta a causa (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, di legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa);
- cause imputabili al gestore (per impedimenti di terzi, guasti o manutenzioni dei mezzi ed impianti necessari a garantire qualità e sicurezza dello stesso)
- cause imputabili all'utente

Si vedano in proposito anche i seguenti artt. 27 e 28 della presente Carta.

8. PARTECIPAZIONE

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.
Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei con-fronti dei soggetti erogatori.
I Gestori individuano i responsabili delle strutture e garantiscono l'identificabilità del personale.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.
I Gestori stabiliranno ogni anno obiettivi di miglioramento rispetto ai risultati a consuntivo dell'anno precedente, in termini di:

- percentuale di raccolta differenziata
- percentuale di recupero di materia ed energia
- riduzione dello smaltimento di rifiuti in discarica
- livelli di soddisfazione dell'utenza

10. CORTESIA

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

11. CHIAREZZA E TRASPARENZA

I Gestori:

- garantiscono un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

- redigono qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, ponendo la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

12. TUTELA DELL'AMBIENTE

Nell'attuazione dei propri compiti i Gestori si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.
Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.
Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia e al recupero energetico, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

13. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".
In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.
I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti.

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14 Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate

Nei comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl è diffuso sia il sistema di raccolta domiciliare porta a porta, mediante idonei contenitori, secondo diverse modalità e frequenza di svuotamento, sia la raccolta a cassonetti stradali.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, secondo la frequenza stabilita dal contratto di servizio, ad interventi di lavaggio periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), nel più breve tempo possibile, a patto che sia superata la situazione di impedimento.

I Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sia domiciliare che stradale, riguardano:

- indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche;
- carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche;
- imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche;
- vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche
- frazione verde (a titolo esemplificativo, sfalci e potature) per le utenze domestiche;
- di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche;
- ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori);
- fornitura di contenitori scarrabili e attrezzature per lo svolgimento dei servizi di raccolta occasionale;
- rimozione delle vecchie attrezzature non più funzionali ai nuovi servizi;
- manutenzione e sostituzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento dei servizi.

Piattaforma ecologica di Stradella

Per le tipologie di rifiuto espressamente consentite da Autorizzazione dell'Ente Competente, Broni Stradella Pubblica srl mette a disposizione la propria Piattaforma ecologica sita in località Gioiello, via Zaccagnini s/n Stradella (PV): il cittadino, dietro presentazione di documento d'identità', potrà conferire, entro certi limiti, gratuitamente le tipologie di rifiuto nel rispetto della normativa vigente.

Cosa accoglie la Piattaforma Ecologica

Alla Piattaforma Ecologica possono essere portati, in forma gratuita e direttamente dai cittadini con un mezzo proprio o mezzi noleggiati mediante le apposite agenzie di locazione, le tipologie di rifiuti elencati sul sito internet istituzionale del gestore.

I cittadini dei Comuni nei quali Broni Stradella Pubblica srl gestisce il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti possono utilizzare la Piattaforma Ecologica.

Le imprese che svolgono attività sui territori gestiti da Broni Stradella Pubblica srl possono conferire previe: specifica autorizzazione, attestazione di autorizzazione al trasporto rifiuti e apposito formulario che evidenzi il luogo di produzione del rifiuto.

Gli orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito istituzionale.

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e trasporto dei rifiuti urbani organici putrescibili quali scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, ecc., presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani, costituiti da carta/cartone, per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori.

- **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti provenienti da sfalci e potature (frazione verde) per tutte le utenze domestiche del territorio comunale a mezzo svuotamento idonei contenitori.

- **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE**

Il servizio consiste nella raccolta, dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione. In generale, saranno considerati ingombranti, tutti quei rifiuti di grandi dimensioni (divani, sedie, reti dei letti ecc.). Il servizio consisterà nella raccolta presso il domicilio, previo prenotazione secondo le modalità pubblicate sul sito aziendale.

- **Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituti da pile e farmaci**

Il servizio consiste nel conferimento a cura dell'utenza in idonei contenitori stradali presso i rivenditori.

15.SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

I gestori effettuano la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico ed aree verdi mediante spazzamento manuale e/o meccanizzato secondo tempistiche prestabilite
I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti e disponibili sul sito del Gestore – Comune di REA.

Il gestore dello spazzamento e lavaggio strade predispone **un programma delle attività di spazzamento** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività. Il suddetto programma viene pubblicato nella pagina web riservata alla trasparenza del servizio rifiuti presente sul sito istituzionale del gestore.

SEZIONE IV – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

16. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Gestore del servizio determinazione tariffe e rapporti con gli utenti rende disponibili presso gli sportelli fisici e sulla home page del proprio sito internet appositi moduli scaricabili e stampabili o compilabili online attraverso i quali gli utenti possono presentare richiesta di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

ATTIVAZIONE

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. I Gestori rendono disponibili agli utenti, anche attraverso i propri siti internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.
Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
b) il codice utente e il codice utenza;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione del servizio.

VARIAZIONE E CESSAZIONE

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune o del soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile online.
Il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI la variazione o cessazione del servizio.

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 previsto dal Regolamento Comunale, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto *dal Regolamento Comunale*, ovvero 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/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

17. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI

Il gestore adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente carta della Qualità.
La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, secondo le modalità previste dal Regolamento Comunale.

18. CONTATTO CON L'UTENTE

Servizio fisico e on line
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Servizio telefonico
Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

19. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato, in sede di prima applicazione della presente Carta, entro il termine previsto dal Regolamento comunale.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento
Il gestore garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione
Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.
In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:
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 secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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.
Al documento di riscossione dovranno essere allegati i modelli per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale.

20. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

Per l'Ambito di REA la competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata con apposito Regolamento.

21. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI

Il gestore assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) ai propri servizi amministrativi e commerciali e si impegna ad agevolare tali soggetti nella fruizione dei medesimi servizi offerti dal gestore.

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

22. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine.

23. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Gli avvisi di pagamento/fatture riportano i riferimenti ove l'utente può scaricare o procurarsi copia cartacea della presente Carta della Qualità. L'utente, nel rivolgere domande, reclami e/o segnalazioni al gestore può essere assistito dalle Associazioni dei consumatori.

24. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE BRONI STRADELLA PUBBLICA SRL

Il Gestore Broni Stradella Pubblica srl si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: https://www.bronistradellapubblica.it, accessibile dalla home page, all'interno della quale potranno essere reperite le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:
a) la ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

b) i recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online (ove presenti);
c) il calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
d) le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
e) le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
f) una volta predisposta dall'ETC, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
g) la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
h) il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
i) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;

25. GLOSSARIO

Attivazione
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 (ARERA)
L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità:
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.

Categoria di utenza
La tipologia di utenza rilevante ai fini tariffari come individuata in coerenza con la normativa vigente.

Centro di raccolta o (stazione ecologica)
Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.
I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Cessazione del servizio
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.

Contratto di servizio
Atto che regolamenta i rapporti con i Gestori dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .

D.M. 20 aprile 2017
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.M. 26 maggio 2016
Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 26 maggio 2016, recante "*Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani*".

D.P.R. 158/99
Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Data di invio
- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento
- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione.

Decreto del Presidente della Repubblica 445/00
Il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa".

Decreto legislativo 116/20
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
Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i..

Decreto-legge 41/21
Il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19".

Disservizio
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
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 territorialmente competente
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.

Gestione
L'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva).

Gestore
Il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati

gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario.

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

Gestore della raccolta e trasporto
Il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade
Il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia.

Giorni: giorni lavorativi
Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.
Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Insufficiente esecuzione
La mancata esecuzione delle eventuali attività accessorie o non eseguita a regola d'arte o deficitaria per alcuni aspetti della sua esecuzione

Interruzione del servizio
Il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Legge 147/13
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
Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Morosità
Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

MTR-2
Il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF.

Operatore di Pronto Intervento
La persona in grado di attivare il servizio di pronto intervento su richiesta degli Enti competenti e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

Prestazione
Si intende, 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 differenziata
Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Reclamo scritto
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 l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

Richiesta di attivazione del servizio
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
La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati
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 o RU
I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli
Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti
Sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i sanitari, le potature ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori.

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
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 dei rifiuti urbani
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 (Call center)
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.

Sollecito
Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

Sportello fisico
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
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 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

TARI
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).

Tariffazione puntuale
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.

Tariffa corrispettiva
La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13 secondo cui: "*i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. […] La tariffa corrispettiva è applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani.";* e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

Tempo di recupero
Il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TQRIF
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
La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza
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
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.

Allegato 1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI DA BRONI STRADELLA PUBBLICA SRL NELL'AMBITO DI REA

Con riferimento ai servizi erogati dal Broni Stradella Pubblica srl nel Comune di REA si esplicita quanto segue.
Ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 Broni Stradella Pubblica srl assume le qualifiche di cui alla tabella seguente:

Perimetro gestionale	Gestore BSP
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	NO
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	NO
Gestore raccolta e trasporto	SI
Gestore rifiuti ingombranti	SI
Gestore Pronto Intervento	SI

Servizi erogati

Si riportano i servizi erogati nel Comune di riferimento:

a) **raccolta stradale a cassonetti:** nel Comune di REA sono dislocati vari cassonetti stradali di volume e colore idonei alla raccolta differenziata, collocati in punti strategici

in modo da agevolare il conferimento da parte degli utenti nel rispetto del decoro urbano.

b) **raccolta su chiamata:** intesa come raccolta domiciliare di ingombranti e RAEE che il Gestore dovrà garantire per un minimo numero di ritiri annui; l'Ente Territorialmente Competente ha formalizzato deroga secondo l'art. 29.4 del TQRIF con atto prot. 6882 del 20/12/2022. Per le modalità di fruizione del servizio si rimanda alla sezione dedicata presente sul sito internet del Gestore all'indirizzo *www.bronistradellapubblica.it*.

c) **raccolta di altre tipologie di rifiuti raccolta di altre tipologie di rifiuti:** sul territorio comunale è attivo il servizio di raccolta di pile e farmaci tramite contenitori dedicati ubicati in prossimità degli esercizi commerciali.

d) **centri di raccolta:** i cittadini del Comune di REA possono conferire gratuitamente i propri rifiuti domestici presso la piattaforma ecologica di Stradella nei limiti delle tipologie di rifiuto autorizzate, negli orari e nei modi stabiliti dal Gestore. Il Gestore avrà cura di pubblicare sul proprio sito internet eventuali variazioni.

e) **servizio di pronto intervento – titolo X:** il Gestore della raccolta e trasporto rifiuti è tenuto a disporre di un numero verde gratuito 24 ore su 24 dedicato. L'Ente Territorialmente Competente con atto prot. 7069 del 29/12/2022 ha formalmente escluso il Gestore dalla casistica 2 "richieste di intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo. Il numero di telefono dedicato è 800719749.

f) **servizi in deroga**: L'Ente Territorialmente Competente con atto prot. 7019 del 27/12/2022 ha formalmente individuato il Gestore, unicamente per le attività di sua competenza, quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti i punti di contatto con l'utente di cui al Titolo IV e III.

Si rimanda inoltre al seguente link *www.bronistradellapubblica.it* per i dettagli dei suddetti servizi previsti sul territorio.

In caso di modifiche di rilievo ai servizi (es. variazioni strutturali, non occasionali), sarà data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione, almeno entro 30 gg solari prima la decorrenza.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati saranno informati almeno entro 15 gg dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc).

Standard di qualità del servizio

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito
- **tutela dell'ambiente**
- **formazione del personale**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	Schema Regolatorio I		
	Obbligo	Competenza del Gestore (*)	Note(**)
Adozione e pubblicazione di un' unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7	SI	NO	
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11	SI	NO	
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18	SI	NO	
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	n.a.	NO	
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22	SI	SI	Parziale (solo attività di propria competenza)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3	SI	NO	
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30	SI	SI	
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	SI	NO	
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	SI	SI	
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	SI	SI	Solo vetro
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4	n.a.	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	n.a.	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	n.a.	NO	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	SI	SI	PARZIALE

(**) precisare eventuali deroghe/modifiche/alternative/integrazioni ammesse dal TQRIF concordate con l'ETC e da questo approvate

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli **Indicatori** ed i relativi **Standard** e **Livelli minimi di Performance definiti** da ARERA da rispettare da parte del Gestore.

Set di indicatori di qualità tecnica e contrattuale	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%

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.	70%	80%	90%

STANDARD GENERALI	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Tempo di risposta alle richieste di attivazione	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta ai reclami scritti	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di inoltro dei reclami, ovvero delle richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di inoltro agli utenti delle risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	n.a.	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno *a*	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno *a*

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Tempo di arrivo del personale incaricato sul luogo di pronto intervento, calcolato dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	4 ore	4 ore	4 ore

LIVELLO MIN DI PERFORMANCE	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	n.a.	n.a.	tempo medio rispettato 10 mesi su 12
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Allegato 2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI REA

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, principi e standard qualitativi illustrati nella presente Carta della qualità.
Sede Comunale e sportello TARI: COMUNE DI REA – PIAZZA C. BUSONI 4 – 27040 REA (PV)
Numero verde _____ E-mail municipio@comune.rea.pv.it
PEC comune.rea@pec.regione.lombardia.it Sito web www.comune.rea.pv.it
Modulistica https://www.comune.rea.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
Trasparenza rifiuti https://www.comune.rea.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link https://www.comune.rea.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
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. Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito del

Comune di Rea al seguente indirizzo https://www.comune.rea.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti
Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 (D.l. 152/06 "Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni."), devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI
Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati. Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo https://www.comune.rea.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti . È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e oggetto del reclamo
- 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.
Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. 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 di competenza nonché alle richieste di rettifica degli importi addebitati. Ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade provvede direttamente il gestore.

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

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Martedì e mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Rea, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il numero verde _____ cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

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

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 (venti) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione. In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari di pagamento, ferme 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.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, al fine del pagamento del documento di riscossione della TARI, riconosce la possibilità di utilizzo del modello di versamento F24. La riscossione degli importi dovuti viene effettuata in via ordinaria con 3 rate scadenti il 30 giugno e 16 dicembre. Le date di scadenza dei versamenti annuali possono essere modificate dal Consiglio Comunale in sede di approvazione delle tariffe annuali del tributo, qualora lo richiedessero particolari esigenze di natura tecnica o amministrativa. 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. Qualora le verifiche eseguite, a seguito della richiesta scritta di rettifica, evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE ED AREE PUBBLICHE

Il Comune in quanto gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi ed aree verdi mediante spazzamento manuale e/o meccanizzato secondo il calendario pubblicato sul sito istituzionale del Gestore al seguente link https://www.comune.rea.pv.it/it-it/amministrazione/trasparenza-gestione-rifiuti

Il Comune in quanto gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade mette inoltre a disposizione uno sportello presso la propria sede Piazza C. Busoni n. 4 aperto al pubblico nei seguenti orari:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO martedì e mercoledì dalle ore 9:00 alle ore 12:30