

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI
Borgarello

SOMMARIO

PREMESSA.....	2
SEZIONE 1. CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI.....	2
1.1. CHE COS'È LA CARTA- OBIETTIVI E SCOPI	2
SEZIONE 2. LE FONDAMENTA DELLA CARTA	3
2.1 PRINCIPI ISSPIRATORI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO	3
2.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ.....	4
SEZIONE 3. INFORMATIVA SUL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E SUGLI ENTI GESTORI.....	5
3.1 DATI UTILI.....	5
3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO. TERRITORIO SERVITO E MODALITÀ DI EROGAZIONE.....	6
3.3 SCELTA DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO E SCHEMA REGOLATORIO.....	7
3.4 OBBLIGHI DI SERVIZIO.....	7
3.5 ASSISTENZA AGLI UTENTI.....	11
3.6 PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO. RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	12
3.7 LA RISPOSTA DEI GESTORI E L'IMPEGNO GARANTITO.....	13
SEZIONE 4. INFORMATIVA SULLA PRIVACY.....	13
SEZIONE 5. VALIDITÀ E DURATA DELLA CARTA.....	13
SEZIONE 6. INFORMAZIONI OPERATIVE. MODULI ALLEGATI.....	13

PREMESSA

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione per energia Reti e Ambiente (ARERA) con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'**Ente territorialmente competente, il Comune, l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**, secondo quanto disposto dall'art.5 del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

SEZIONE 1 – CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

1.1 CHE COSA È LA CARTA – OBIETTIVI E SCOPI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito "il servizio") è un documento attraverso il quale il Comune di Borgarello, quale Ente Territorialmente Competente per il servizio, si impegna ad erogare ai propri cittadini-contribuenti, servizi qualitativamente adeguati nell'ambito della gestione dei rifiuti. Le attività ricomprese in tale ambito vanno dalla raccolta allo smaltimento dei rifiuti, fino alla riscossione del tributo per la copertura dei costi del servizio.

L'obiettivo è quindi quello di facilitare ai cittadini-contribuenti l'accesso al servizio e semplificare le procedure tecnico-amministrative. La Carta delinea, pertanto, l'assetto organizzativo attraverso il quale è strutturato il servizio che vede operare al suo interno due importanti soggetti: il gestore dell'attività di "*gestione tariffe e rapporto con gli utenti*" (di seguito il Comune) e il gestore tecnico dedicato al servizio di "*raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti*", identificato nella società (di seguito Gestore per la raccolta).

LA QUALITÀ COME GUIDA

La presente Carta vuole essere anche uno strumento di consapevolezza per il cittadino, quale utente e contribuente, che attraverso la stessa è nella condizione di conoscere, in maniera chiara e completa, le modalità di accesso al servizio e di contatto con gli uffici, nonché i livelli qualitativi del servizio prestato dal gestore.

Tale documento rappresenta quindi una **guida** per il cittadino e per l'Ente Pubblico. Lo scopo è quello di favorire un rapporto diretto con i cittadini, offrendo agli stessi un canale di comunicazione aperto, garantendo un'informativa trasparente ed accessibile riguardo al servizio ad alla sua fruibilità.

LA QUALITÀ COME PATTO

In tal senso, la Carta della qualità del servizio integrato di gestione rifiuti può essere considerata come un **patto** che regola un rapporto trilaterale tra il Comune, il Gestore, e i cittadini.

Il servizio è erogato in conformità ai principi di trasparenza e al rispetto dei diritti e dei doveri posti in capo ai gestori e alla stessa utenza.

Il presente documento intende incentivare una maggiore partecipazione degli utenti, destinatari dei singoli servizi, nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa e specificati nella presente Carta. Attraverso di essa il Comune persegue lo scopo di rafforzare il rapporto di fiducia con i propri cittadini-contribuenti e di impegnarsi a rispettare quanto di seguito esposto.

SEZIONE 2 –LE FONDAMENTA DELLA CARTA

2.1 PRINCIPI ISPIRATORI E NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La presente Carta disciplina le modalità di erogazione e di funzionamento del servizio integrato di gestione rifiuti urbani ed è ispirata ai principi costituzionali dell'ordinamento. La Carta rispetta infatti i principi di legalità, trasparenza, collaborazione e buona fede tra cittadino e pubblica amministrazione, di cui all' art.1 Legge 241/1990; si conforma ai principi ed alle direttive dell'Unione Europea in materia di tutela dell'ambiente ed alle disposizioni emanate dall'Autorità di Regolazione per l'Energia Reti e Ambiente (di seguito "ARERA") di cui alla Delibera del 18 gennaio 2022 n. 15 – che ha disposto l'entrata in vigore al 1 gennaio 2023, del "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF).

La Carta assolve, altresì, agli obblighi contenuti nella normativa nazionale vigente ed in particolare:

1. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994- "Principi sull'erogazione servizi pubblici";
2. Legge n. 273/1995 in materia di "Qualità servizi pubblici";
3. Legge n. 481/1995. Nella stessa, lo Stato affida ad ARERA il compito di promuovere la tutela degli interessi degli utenti e dei consumatori;
4. D.lgs. n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'art.11 della Legge 15 marzo 1997 n. 59";
5. Legge n. 244/2007"Disposizioni per la formazione bilancio annuale e pluriennale dello Stato";
6. Legge n. 27/2012, recante "Misure urgenti in materia di concorrenza liberalizzazioni, liberalizzazioni e infrastrutture";
7. D.lgs. n. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";
8. Legge n. 205/2017, "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020". La citata normativa ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani.

Il servizio integrato di gestione rifiuti assolve primariamente lo scopo di curare e soddisfare i bisogni del cittadino, quale utente e contribuente, venendo incontro alle sue esigenze.

Più precisamente, il servizio è ispirato ai principi di onestà, efficienza ed efficacia.

Il Comune, quale Ente Territorialmente Competente, intende porre il massimo impegno affinché i servizi siano erogati secondo adeguati livelli di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi, compatibilmente con le risorse disponibili.

Nello svolgimento del servizio integrato, entrambi i gestori coinvolti svolgono le loro attività nel rispetto dei principi di imparzialità e di eguaglianza, da non intendere quale uniformità delle prestazioni, ma garanzia di parità di trattamento nei riguardi dell'utenza, escludendo così ogni forma di discriminazione ingiustificata.

La partecipazione attiva del singolo cittadino-utente è garantita attraverso la richiesta di chiarimenti e/o informazioni, da parte dello stesso al gestore, ed è improntata ad un buon esito della pratica in fase di trattazione.

È inoltre garantita la continuità del servizio di gestione e la semplificazione delle procedure.

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani fa propri i principi di cortesia, educazione e rispetto reciproco tra amministrazione ed utenza.

Nell'attuazione dei propri compiti, entrambi gli enti (gestore tariffe e gestore tecnico) si adoperano in modo da garantire l'efficienza dei mezzi e degli strumenti utilizzati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Infine, con la presente Carta, il Comune chiede ai cittadini-contribuenti di impegnarsi ad osservare i loro doveri, nel rispetto delle norme tributarie ed ambientali, finalizzate a garantire un adeguato sistema di fiscalità generale, un corretto funzionamento della raccolta e del trattamento dei rifiuti urbani, nonché a mantenere pulito l'ambiente cittadino.

2.2 DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

In osservanza al principio di accessibilità delle informazioni, la presente Carta, oltre ad essere pubblicata sul sito internet del Comune, è reperibile in formato cartaceo presso gli uffici comunali. In alternativa, è possibile richiederne una copia inviando una e-mail agli uffici preposti.

Tutte le informazioni relative al servizio integrato di gestione rifiuti urbani saranno consultabili sul sito del Comune. Nella sezione appositamente dedicata, sarà possibile accedere alle informazioni sui servizi prestati, nonché alla tabella relativa agli standard e agli indicatori della qualità del servizio - di Schema I - scelto dal Comune e riportati nella sezione 3 della presente, seguendo le disposizioni dell'Autorità di regolazione.

Sito del Comune: <https://www.comune.borgarello.pv.it/c018015/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/20004>

SEZIONE 3 – INFORMATIVA SUL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI E SUGLI ENTI GESTORI

3.1 DATI UTILI

➤ **GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Comune è titolare del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Si elencano di seguito i dati identificativi dell'Ente:

- P.IVA e C.F.: 00460880180
- Indirizzo: Via Principale, n. 2 – 27010 - Borgarello (PV)
- Telefono: 0382-925581
- 0382-1722022
- Mail: protocollo@comune.borgarello.pv.it
- Posta elettronica certificata (PEC): comune.borgarello@pec.regione.lombardia.it

Si precisa che, limitatamente al servizio di gestione tariffe, il Comune si avvale dell'attività svolta della società **STAT Servizi Srl**:

- P. Iva e C.F. 10319040969
- R.E.A. (MI) 2522952
- Indirizzo: via F.lli Rosselli n. 25, Rescaldina (MI)
- Sito internet: <https://www.statservizi.it/>

Alla quale l'Ente ha affidato l'incarico, con determinazione n. 335 del 29.12.2022

➤ **GESTORE PER LA RACCOLTA /TRASPORTO/ SMALTIMENTO RIFIUTI**

Per il servizio raccolta, smaltimento dei rifiuti urbani il Comune di Borgarello, si avvale della società **Idealservice Soc. Coop.**, i cui dati identificativi sono i seguenti:

- P.IVA/C.F., e Reg. Imprese UD: 00223850306
- REA: 54360/53 - REC: 51277-UD
- Sede direzionale: via Basaldella 90, cap. 33037, Pesian di Prato (UD)
- Sede operativa: Via San Barnaba 54, cap. 20010, Casorezzo (MI)
- Segreteria generale: tel. 0432 693511, dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.
- Segreteria logistica (sede periferica), orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30.
- E-mail: logisticapavia@idealservice.it
- Sito internet: <https://serviziambientali.idealservice.it/it/> (dove è possibile scaricare il questionario);
- Sito appositamente dedicato la Comune di Borgarello: <https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/borgarello/cartadeiservizi/>
- Certificati qualità: UNI EN ISO 9001 (Qualità), UNI EN ISO 14001 (Ambiente), UNI EN ISO 45001 (Sicurezza) - è possibile visualizzare tutte le certificazioni al link sopra indicato;

Alla quale il Comune ha conferito l'incarico con contratto di appalto dei servizi di gestione dei rifiuti urbani, del 27 gennaio 2022, n. Rep. 849.

Il gestore tecnico eroga quindi il proprio servizio conformandosi alle modalità stabilite nel contratto di servizio sottoscritto con il Comune e nel rispetto dei principi della presente Carta.

Per maggiori informazioni sull'attività del gestore tecnico e sulle modalità di svolgimento del servizio reso, si invitano i cittadini a prendere visione della Carta della qualità del servizio propria del Gestore, appositamente pubblicata sul suo sito internet.

Sarà, inoltre, possibile prendere visione di tutte le informazioni utili sulle modalità di raccolta dei rifiuti urbani (calendario raccolta differenziata, informazioni su come differenziare), territori/aree serviti, consultando il sito internet del Comune.

3.2 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO: TERRITORIO SERVITO E MODALITA' DI EROGAZIONE

Nel Comune di Borgarello è attivo il servizio di raccolta puntuale ("TARIP") dei rifiuti urbani per le frazioni organico ed indifferenziato.

Il territorio interessato è quello del Comune di Borgarello e nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani il **Comune** si occupa della gestione delle tariffe, dei rapporti con gli utenti, della distribuzione dei bidoncini per la raccolta dei rifiuti e della pulizia delle strade ed eroga i seguenti servizi:

- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e de contenzioso;
- attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- effettuazione di campagne informative e di educazione ambientale;
- implementazione di misure di prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- spazzamento e il lavaggio strade di tipo meccanizzato/manuale;
- vuotamento cestini e la raccolta delle foglie;
- raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale;
- raccolta ed il trasporto dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni cimiteriali;
- raccolta dei rifiuti vegetali provenienti da aree verdi;

L' **Idealservice Soc. Coop.** svolge il proprio servizio di raccolta e trasporto agli impianti di smaltimento e/o recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'ambito del territorio del Comune di Borgarello, servendo un bacino di superficie 4,84 Km². Il servizio non viene erogato in forma associata ed è attivo un servizio porta a porta con rilevazione puntuale dei rifiuti conferiti e un servizio di raccolta su chiamata dei rifiuti ingombranti. Precisamente, i servizi erogati dal gestore per la raccolta sono i seguenti:

- programmazione dei servizi;
- gestione informatizzata dei servizi e relativa rendicontazione;
- monitoraggio della quantità di rifiuti urbani;
- raccolta dei rifiuti urbani;
- conteggio dei prelievi dei RUR, dei PAS e dell'organico;
- carta dei servizi, per l'attività di gestore tecnico;
- servizio informativo telefonico;
- redazione, stampa e consegna al Comune e agli utenti del calendario dei servizi;
- applicazione per l'informazione sui servizi (paragrafo 3.5);

- informazioni al pubblico sull'andamento dei servizi oggetto del presente appalto;
- trasporto dei rifiuti alla destinazione finale per il trattamento specifico;
- fornitura e consegna di attrezzature di ricambio per la raccolta dei rifiuti urbani (“fornitura di base annuale”);
- fonditura di mastelli da 35 litri per i PAS, di compostiere da 300 litri e di uno scarrabile da 20 m3;

Il gestore per la raccolta si impegna altresì ad erogare ogni altra prestazione necessaria alla buona esecuzione dell'oggetto contrattuale richiesta nel Capitolato speciale d'Appalto e negli altri atti della procedura di gara e non rientrante tra le prestazioni di base con corrispettivo a misura o tra le prestazioni aggiuntive con corrispettivo a misura.

3.3 SCELTA DEL LIVELLO QUALITATIVO DEL SERVIZIO E SCHEMA REGOLATORIO

L'entrata in vigore del “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF), ha imposto a tutti i gestori di scegliere il livello qualitativo del servizio che si intende prestare tra quelli proposti dall'Autorità ARERA. Il Comune, quale gestore tariffe e rapporto con gli utenti, è tenuto ad approvare con delibera dell'organo consiliare il tipo di schema per cui ha optato e che intende adottare.

Ciò premesso, si rende noto di aver adottato, per questo primo periodo lo **Schema regolatorio di tipo I**, con delibera del Consiglio Comunale n. 12, approvata in data 26.04.2022.

		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

3.4 OBBLIGHI DI SERVIZIO

Nell'erogazione del servizio integrato di gestione rifiuti, entrambi i gestori - Comune e Gestore per la raccolta - a seconda del livello di Schema regolamentare scelto, debbono attenersi a precisi obblighi di servizio e di performance (laddove richiesti) come disciplinato dal citato Testo Unico e come di seguito rappresentato in tabella.

Tabella 1 pag.8 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

*n.a= non applicato

	Schema I	Schema II contrattuale	Schema III tecnica	Schema IV Contrattuale e tecnica
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI	SI	SI	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI	SI	SI	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI	SI	SI	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI	SI	SI	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicura ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto	n.a.	n.a.	SI	SI
funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità				
Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Tabella.2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
	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%

Tabella.2.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
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%

Tabella.2.2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani				
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%

In ogni caso, indipendentemente dallo schema regolatorio scelto (I, II, III, IV), gli operatori devono rispettare le seguenti prescrizioni:

- Adottare la Carta della Qualità e provvedere alla sua pubblicazione;
- Rispettare termini e procedure efficienti nell'attivazione, variazione, cessazione delle utenze e nella gestione dei reclami;
- Attivare un servizio telefonico per segnalazioni e richieste di informazioni;
- Prevedere adeguate modalità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi;
- Istituire un registro su piattaforma informatica (registro telematico), per trattenere tutte le informazioni ed i dati soggetti a livelli generali di qualità;
- Generare un codice identificativo del contribuente, dell'utenza e delle pratiche gestite;

Si precisa che per lo Schema regolamentare di tipo I, l'Autorità di Regolazione (ARERA) non ha previsto specifici obblighi di performance a carico dell'ente comunale.

3.5 ASSISTENZA AGLI UTENTI

➤ GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il **Comune**, in osservanza degli obblighi sopraelencati, mette a disposizione dell'utenza i seguenti servizi di assistenza:

- Assistenza telefonica tramite la Società STAT SERVIZI con i seguenti orari: dal lunedì al venerdì, dalle ore 10:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 - al numero verde 800 703 665 (da telefonia fissa) e 0331 18 58 805 (da telefonia mobile).
- Sempre attivo il servizio via e-mail: comunedi borgarello@statservice.it
- In alternativa, è possibile anche inviare un FAX al numero: 03311812367.
- sito internet del Comune come di seguito:

<https://www.comune.borgarello.pv.it/c018015/zf/index.php/servizi-aggiuntivi/index/index/idtesto/20004>

- Modulistica (SEZIONE 6) disponibile sul sito internet del Comune; in alternativa sarà possibile consultare la modulistica generica sul sito della Società STAT Servizi all'indirizzo <https://www.statservizi.it/cittadini/modulistica/>

➤ GESTORE TRASPORTO, RACCOLTA, TRATTAMENTO RIFIUTI

Il **Gestore per la raccolta** al fine di predisporre un efficace sistema di assistenza ai cittadini-utenti, mette a disposizione i seguenti canali operativi:

- Numero verde: **800 365644** - dal lunedì al sabato - dalle 8 alle 18 - per:
 - ✓ richiedere informazioni sui servizi (anche raccolta RAEE/ingombranti e verde);
 - ✓ inoltrare segnalazioni;
 - ✓ prenotare servizi a domicilio;
 - ✓ segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata.
- Sito internet:
<https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/borgarello/cartadeiservizi/>
- per reclami, disservizi, informazioni scrivere a : servizioclienti.borgarello@idealservice.it;
- Applicazione *IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO*, per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata. Trattasi di un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da *Apple Store* e *Google Play*.

3.6 LA PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO. RECLAMI E SEGNALAZIONI

Al fine di garantire una giusta partecipazione dell'utenza ed un corretto flusso delle informazioni, è facoltà dei cittadini inoltrare una segnalazione, un reclamo e/o fare una richiesta di informazioni.

I moduli da utilizzare sono scaricabili dall'apposita sezione del sito internet dei gestori, come indicato nel precedente, e/o possono essere richiesti via email/numero verde STAT.

Il reclamo, anche se non presentato nelle forme previste dall'apposito modulo, deve comunque contenere i seguenti elementi essenziali:

- Dati identificativi dell'utente (nome, cognome, codice fiscale)
- Codice utente e codice utenza (se in possesso)
- Servizio a cui si riferisce il reclamo
- Recapito postale o indirizzo e-mail.

Entro il termine 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo esposto dall'utente, il gestore competente provvederà all'invio di una risposta motivata, comunicando l'esito finale. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

3.7 LA RISPOSTA DEI GESTORI E L'IMPEGNO GARANTITO

Infine, si precisa che entrambi i gestori (Comune e gestore tecnico) si impegnano a rispondere - entro le tempistiche prescritte dall'Autorità ARERA - alle richieste/segnalazioni ricevute, per quanto di competenza, in maniera chiara, esaustiva e puntuale.

Entrambi i gestori garantiscono la tracciabilità del servizio nonché la sicurezza sui luoghi di lavoro.

SEZIONE 4 - INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Con determina n. 330 del 28.12.2022 il Comune ha provveduto agli adeguamenti in materia di gestione e trattamento dei dati, ai sensi del Regolamento Europeo 2016/679.

Tutti i dati e le informazioni riguardanti i cittadini, quali utenti e contribuenti, vengono trattati nel pieno rispetto della normativa vigente. Più precisamente, secondo quanto disciplina il "Codice in materia di protezione dei dati personali", (d.lgs. n. 196/2003 art 2 *ter*), come modificato dal d.lgs n. 101/2018 - in adeguamento al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) sulla Privacy - "*Il trattamento dei dati personali da parte di un'amministrazione pubblica [...] è anche consentito se necessario per l'adempimento di un compito svolto nel pubblico interesse o per l'esercizio di pubblici poteri ad esse attribuiti.*" La normativa prevede inoltre che, al fine di non arrecare un pregiudizio effettivo e concreto alla tutela dei diritti e delle libertà degli interessati, le disposizioni devono essere applicate nel rispetto del principio di liceità del trattamento dei dati, di cui all'art. 6 del Regolamento europeo.

Ciò premesso, i Comuni - limitatamente alla finalità di interesse pubblico connesse all'esercizio delle loro funzioni - possono trattare i dati personali dei cittadini-utenti senza necessariamente richiedere a quest'ultimi la sottoscrizione di una dichiarazione di consenso (art. 6 comma 1 lett f. Reg. UE) , restando, in ogni caso, vincolati all' obbligo di rendere una informativa sul trattamento dei dati.

In ultimo, si precisa che nel novero delle attività di interesse pubblico sopracitate, rientrano anche quelle di natura tributaria e di controllo (art 2 *sexies* Reg. UE) esercitate dal Comune quale gestore tariffe. Lo scopo della normativa è quindi fare in modo che gli Enti utilizzino i dati e le informazioni - già in proprio possesso e/o raccolti presso gli interessati - in modo più efficace e semplificato, senza pregiudicare i diritti e le libertà dei propri cittadini, agendo sempre a beneficio di quest'ultimi.

SEZIONE 5 - VALIDITA' e DURATA DELLA CARTA

La presente Carta di Qualità dei Servizi diverrà effettiva a partire dal [*giorno*]_____ e sarà aggiornata nel momento in cui interverranno significative variazioni a quanto indicato.

La presente Carta è pubblicata secondo le disposizioni ARERA in materia di trasparenza (delibera 444/2019).

SEZIONE 6 - INFORMAZIONI OPERATIVE. ELENCO MODULI ALLEGATI

Alla presente sezione si elenca la modulistica - allegata alla presente Carta - che il Comune mette a disposizione del cittadino per comunicare efficacemente con gli uffici pubblici.

Si fa presente che le diverse dichiarazioni devono essere presentate tramite e-mail, entro 90 giorni dal verificarsi dei presupposti dichiarati, salvo diversi termini specificati dal Regolamento comunale e riportati sullo stesso modulo.

- **Allegato 1**
Classificazione utenze non domestiche.
- **Allegato 2 a**
Dichiarazione inizio TARI, per utenza domestica.
- **Allegato 2 b**
Dichiarazione inizio TARI, per utenza non domestica.
- **Allegato 3**
Dichiarazione di cessazione TARI, per utenza domestica e non domestica.
- **Allegato 4 a**
Dichiarazione di variazione TARI, per utenza domestica.
- **Allegato 4 b**
Dichiarazione di variazione TARI utenza, per utenza non domestica.
- **Allegato 5 a**
Dichiarazione di riduzione e/o esenzione, per utenza domestica.
- **Allegato 5 b**
Dichiarazione di riduzione e/o esenzione, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 a.**
Dichiarazione di fuoriuscita dal servizio pubblico di raccolta rifiuti urbani, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 b**
Dichiarazione di riduzione per avvio autonomo a riciclo di rifiuti urbani, per utenza non domestica.
- **Allegato 6 c**
Rendicontazione annuale dei rifiuti urbani avviati a recupero/riciclo al di fuori del servizio pubblico, per utenze non domestica.
- **Allegato 7 a**
Dichiarazione di smaltimento rifiuti speciali (produzione e trattamento), per utenza non domestica
- **Allegato 7 b**
Rendiconto annuale sulla produzione e sul trattamento dei rifiuti speciali, per utenza non domestica.
- **Allegato 8**
Modulo richiesta di informazioni, per utenza domestica/ non domestica.
- **Allegato 9**
Modulo di reclamo, per utenza domestica /non domestica.
- **Allegato 10**
Modulo di richiesta di rettifica – annullamento per utenza domestica/non domestica.
- **Allegato 11**
Modulo richiesta di rimborso, per utenza domestica / non domestica.
- **Allegato 12** Modulo per richiesta ulteriore rateazione degli avvisi di pagamento per utenza domestica/ non domestica, in caso di oggettivo e comprovato stato di difficoltà economica.