CARTA INTEGRATA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI PER IL COMUNE DI VALMOREA

in vigore dal 1° gennaio 2023

PREMESSA

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

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la Delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente è tenuto ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

In particolare, la Carta:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Essa deve:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

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

- il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- il regolamento per l'applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF);

FINALITA'

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità unica e integrata è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e tutti i soggetti coinvolti nel servizio rifiuti. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

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

La Carta della qualità del servizio è, quindi, il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.
La Carta è però anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

I SERVIZI E I SOGGETTI COINVOLTI

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs.152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA[1] (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

L'Ente Territorialmente Competente (ETC) è il Comune di Valmorea.
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (GTRU) è il Comune di Valmorea.
Il gestore della raccolta e trasporto (GRT) è la società Econord S.p.A..
Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade (GSL) è la società Econord S.p.A..

GLOSSARIO

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante

[1] ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158**;**
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della repubblica 28 **dicembre** 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è 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** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (**in seguito **ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è 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** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello *online*:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99**;**
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

- 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.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; 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.
- D.L. 30/07/1999, n. 286 "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" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "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.
- 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".
- 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.
- 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".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1. REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).
Ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF, l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Valmorea nello Schema I – "livello qualitativo minimo", con la delibera di Consiglio Comunale n. 7 del 27/04/2022.

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

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella Tabella 1 e 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022.

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

a) il Comune di Valmorea in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;

b) la società Econord S.p.A., in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:
1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
2. al ritiro dei rifiuti su chiamata
3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
5. alla sicurezza del servizio

2. TERRITORIO SERVITO

Il servizio è effettuato nel territorio comunale di Valmorea. Valmorea è un comune sparso italiano di 2.612 abitanti della provincia di Como in Lombardia, costituito dai nuclei abitati di Caversaccio e Casanova Lanza,

riuniti nell'unico comune attuale per effetto del regio decreto 18 marzo 1928, n. 704. Le coordinate GPS sono: 45°49'N 8°56'E, l'altitudine: 408 m s.l.m., la superficie: 3,13 km^2 mentre la densità è di: 834,5 ab./km^2

3. CONTATTI DEI GESTORI

ECONORD S.P.A.

Gestore	Econord S.p.A.
Sede Legale	Via Giordani, 35 – 21100 Varese
N. telefono	0332 226336 - 0332 820349
N. verde	800 991 554 (Whatsapp +39 348 74 93 523)
E-mail	info@econord.it
PEC	econord@certimprese.it
Sito web	https://www.ecoinfo.it/valmorea#info
Certificazioni	UNI EN ISO 14001:2015 - UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 45001:2023 – ISO/IEC 27001:2022 UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2024
Privacy	https://www.econord.it/privacy-policy/

COMUNE DI VALMOREA

Gestore	COMUNE DI VALMOREA
Sede	Via Roma 85 - Valmorea 22070 (CO)
N. telefono	+39 031806155
E-mail	protocollo@comune.valmorea.co.it
PEC	comune.valmorea@pec.regione.lombardia.it
Sito web	www.comune.valmorea.co.it

4. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Valmorea;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune (www.comune.valmorea.co.it) e della società ECONORD S.P.A. (https://www.ecoinfo.it/valmorea).

5. VALIDITA' DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa allegata alla bolletta, alla prima emissione utile. Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

6. PRIVACY

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 (nel prosieguo, "GDPR"). In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio 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. 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 irrogare 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. Il trattamento dei dati sarà effettuato 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. 17 del GDPR.

7. PRINCIPI FONDAMENTALI

RISPETTO DELLA NORMATIVA E ONESTA'

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

EGUAGLIANZA

Il gestore si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato 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. Il Gestore si impegna 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; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio 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 il Gestore provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile nel rispetto degli standard internazionali; per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (che in ogni caso non può essere superiore a 30 minuti) 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.

IMPARZIALITÀ
Il gestore ha 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 del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

CONTINUITA'
Il gestore fornisce 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, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.
La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

CHIAREZZA E TRASPARENZA
Ciascun Gestore garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI
Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

PARTECIPAZIONE
Il gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.
L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.
Il gestore si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di customer satisfaction. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenute dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge n. 241 del 1990 e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del gestore.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE
Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.
Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.
Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Ciascun gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

8. TRASPARENZA

Nella homepage del sito istituzionale del Comune è presente la sezione "Trasparenza rifiuti" nella quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR), come integrate dalla Delibera 15/2022.

9. MATERIALE INFORMATIVO

La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso l'Ufficio Tributi del Comune e sui siti web dei Gestori.
Nel materiale sono contenute le seguenti informazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- le informazioni relative allo spazzamento meccanizzato;
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici.

10. OBBLIGHI DI SERVIZIO

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

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 i termini stabiliti nel regolamento comunale della TARI, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio

Decorrenza degli effetti

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 cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.
Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, 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 producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.
Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06[2] 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.

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso il Centro di raccolta differenziata nei consueti orari di apertura previo appuntamento da concordare con la ditta Econord S.p.A.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il reclamo, la richiesta scritta di informazioni e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati devono essere presentate, a mezzo posta, via e-mail/PEC o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, nonché disponibile presso gli sportelli fisici.
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)
- 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.

Risposta del gestore

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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune.

[2] L'art. 238 comma 10 del D.lgs. 152/06 si riferisce alle "*utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2., che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attivita' di recupero dei rifiuti stessi [...]*"

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune mette a disposizione degli utenti uno sportello fisico sito presso l'Ufficio Tributi.
Indirizzo: Via Roma, 85
Telefono: +39.031.806155 int. 5
Orari di apertura al pubblico:
Lunedì, Mercoledì: 10:00 - 12:15
Giovedì: 16:30 – 18:30
Sabato: 09:00 - 12:00
E-mail per comunicazioni ufficiali: protocollo@comune.valmorea.co.it
E-mail per semplici informazioni: tributi@comune.valmorea.co.it
PEC: comune.valmorea@pec.regione.lombardia.it
Sito web: www.comune.valmorea.co.it/uffici/tributi
Lo sportello consente all'utente di presentare reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:
Telefono: 0332 226336 - 0332 820349 - Whatsapp +39 348 74 93 523
N. verde: 800 991554
E-mail: info@econord.it
PEC: econord@certimprese.it
Sito web: www.econord.it

Obblighi di servizio telefonico

Econord S.p.A., gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800 991554** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto

Tramite i punti di contatto, l'utente ha la possibilità di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

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

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) 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. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Il documento di riscossione è accompagnato dal modello di pagamento F24, già precompilato, che può essere pagato gratuitamente presso qualsiasi sportello bancario e postale, anche in modalità home banking;

Il gestore prevede la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

a) versamento presso gli sportelli postali;
b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
c) domiciliazione bancaria o postale;
d) piattaforma PagoPA.

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 dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, almeno una volta all'anno, il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale[3], fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione. Il numero e le scadenze delle rate sono deliberate annualmente dal Comune in sede di approvazione del piano tariffario.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate del documento di riscossione, secondo i criteri e le modalità definite nel Regolamento comunale della TARI.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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, secondo le modalità indicate nel regolamento comunale della TARI.

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il Gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità, previa prenotazione al numero 800 991554. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, il servizio si effettua per un numero massimo di un (1) ritiro mensile per utenza con un limite di tre (3) pezzi o 3 mc. per ciascun ritiro almeno a bordo strada.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

[3] Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.
La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Sul sito www.comune.valmorea.co.it/servizi/area-di-raccolta-differenziata-e-ritiro-rifiuti sono reperibili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta.

CONTINUITÁ E REGOLARITÁ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio, secondo le tempistiche fissate con l'Ente Territorialmente Competente. Le date di effettuazione del servizio sono comunicate ai cittadini con congruo anticipo attraverso il sito istituzionale del Comune. Inoltre, è possibile scaricare sul cellulare una APP nella quale sono comunicate le informazioni sul servizio.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In considerazione della ridotta estensione del territorio servito e dell'eccessivo costo di gestione del pronto intervento di 24 ore su 24, si rinvia l'attivazione di tale servizio. In proposito si evidenzia che in ogni caso operano sul territorio gli enti preposti per le pubbliche emergenze (112) unitamente alla Protezione Civile Regionale raggiungibile h 24 al n. 800 061160.

11. MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento, il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

LE RACCOLTE DOMICILIARI

Nella tabella seguente è riportata la frequenza di servizio stabilita dal contratto vigente.

GIORNO	UTENZE DOMESTICHE / NON DOMESTICHE
LUNEDI'	UMIDO
MARTEDI'	SECCO (INDIFERRENZIATO)
MERCOLEDI'	
GIOVEDI'	CARTA / CARTONE OGNI 15GG ALTERNATI CON VETRO / LATTINE
VENERDI'	UMIDO PANNI PANNOLINI
SABATO	PLASTICA

I servizi sono svolti in fascia oraria diurna, gli orari di esposizione dei rifiuti al pubblico servizio sono riportati sul calendario annuale.

IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA RIFIUTI

Il CCR risulta localizzato nel Comune di Albiolo in Via per Caversaccio s.n.c.
Relativamente all'elenco dei rifiuti conferibili si rimanda all'opuscolo informativo del servizio di raccolta rifiuti, consultabile al seguente link:
https://www.comune.valmorea.co.it/servizi/area-di-raccolta-differenziata-e-ritiro-rifiuti.

CENTRO DI RACCOLTA E ISOLA DEL RIUSO



Via PER CAVERSACCIO

Albiolo

Le **utenze domestiche** accederanno con apposita tessera e potranno conferirvi le seguenti tipologie di rifiuto:
Rifiuti ingombranti, Carta, Imballaggi in Plastica, Umido, Metalli, Verde da sfalci e potature, Legno, Imballaggi in vetro, Oli esausti vegetali (olio di cucina), Oli esausti minerali (olio dell'automobile), Accumulatori al piombo, Pile, Toner, Cassette delle frutta, Medicinali e Inerti in piccole quantità.

Le **utenze non domestiche** accederanno all'isola ecologica con apposita tessera e regolare formulario di identificazione rifiuto debitamente compilato.

R.A.E.E. (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche)
Sono tutti gli elettrodomestici e i prodotti tecnologici, di ogni tipo e dimensione, che per funzionare hanno bisogno di una spina elettrica, di pile o batterie. Ad esempio: frigoriferi, lavatrici, televisioni, computer, monitor, cellulari, telecamere, videogiochi, lettori MP3, ferri da stiro, phon, frullatori, aspirapolvere, ecc.
Se non sono smaltiti in modo corretto i RAEE sono fonte di grave inquinamento di aria, acqua e suolo.

Contenitori VUOTI di Rifiuti domestici pericolosi (tossici o infiammabili)
Ad esempio contenitori vuoti di: vernici; inchiostri; pesticidi; isolanti; prodotti per pulizie domestiche, auto, bricolage e giardinaggio.

ISOLA DEL RIUSO: Ha l'obiettivo di diminuire la produzione di rifiuti e rimettere in circolo gli oggetti usati. I cittadini, possono portare gli oggetti ancora in buono stato che non usano più.

Tabella orari centro comunale di raccolta **VALMOREA (CO)**

ORARI CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA	
GIORNO	**ORARIO INVERNALE**
LUNEDI'	Dalle ore **14:00** alle ore **17:00**
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	Dalle ore **15 :00** alle ore **18:00**
GIOVEDI'	Dalle ore **14:00** alle ore **17:00**
VENERDI'	Dalle ore **14:00** alle ore **17:00**
SABATO	Dalle ore **10:00** alle ore **17:00**

ORARI CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA	
GIORNO	**ORARIO ESTIVO**
LUNEDI'	Dalle ore **16.00** alle ore **19:00**
MARTEDI'	
MERCOLEDI'	Dalle ore **16 :00** alle ore **19:00**
GIOVEDI'	Dalle ore **16:00** alle ore **19:00**
VENERDI'	Dalle ore **16:00** alle ore **19:00**
SABATO	Dalle ore **10:00** alle ore **17:00**

L'accesso al Centro di Raccolta avviene esclusivamente tramite CRS (per le utenze domestiche) e tramite TESSERA DEDICATA (per le utenze non domestiche).

Presso il centro di raccolta è disponibile un contenitore grigio esclusivamente per lo smaltimento di tessili sanitari (pannolini e pannoloni).

COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Chi ha un giardino o un orto può usare una compostiera domestica per gettare gli avanzi organici di cucina e i residui di sfalci e potature. Questa operazione quotidiana permette di ridurre la quantità di rifiuti organici prodotti e i conseguenti costi di smaltimento.

Per richiedere la compostiera domestica o per maggiori informazioni vi invitiamo a contattare il Comune di VALMOREA (CO).

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Comune di Valmorea è il gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti.
Tutti i cittadini possono accedere al servizio comunale, secondo le modalità individuate nella presente Carta.

Il personale...

- assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna;
- garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella carta.

Il Responsabile del Servizio si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado. Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

L'utente...

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- è cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

Gli utenti hanno diritto a partecipare:

- all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);
- al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia: - presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;
- fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:
  - di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia), così come disciplinato dalla Legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;

- di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa Legge 241/90. (nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato).

Inoltre, gli utenti hanno diritto a:

- ricevere una chiara ed efficace informazione sui Servizi offerti e sulle modalità di accesso agli stessi;
- comunicare con il Servizio Tributi attraverso tutti i mezzi messi a disposizione a questo scopo.

Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio stesso.

Tabella 2 del TQRIF – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I

Descrizione obbligo	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I	Competenza
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	Articolo 5	SI	Comune di Valmorea (GTRU)
Modalità di attivazione del servizio	Articolo 6, 7	SI	Comune di Valmorea (GTRU)
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Articolo 10, 11	SI	Comune di Valmorea (GTRU)
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Articolo 13, 17, 18	SI	Comune di Valmorea (GTRU)
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Articolo 19, 22	n.a.	Comune di Valmorea (GTRU)
Obblighi di servizio telefonico	Articolo 20, 22	SI	Comune di Valmorea (GTRU) + Econord SpA (GRT)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28	SI	Comune di Valmorea (GTRU)
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Articolo 29, 30	SI	Econord SpA (GRT)
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Articolo 32	SI	Econord SpA (GRT)

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Articolo 35.1	SI	Econord SpA (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Articolo 35.2	SI	Econord SpA (GRT)
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	Articolo 35.3, 35.4	n.a.	Econord SpA (GRT)
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 36	n.a.	Econord SpA (GRT)
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 42	SI	Econord SpA (GSL)
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 43	n.a.	Econord SpA (GSL)
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Articolo 48	SI	Econord SpA (GRT)

Tabella 1 del TQRIF- Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti per lo schema regolatorio 1

Standard generali	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Tipologia qualità	Competenza	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 8	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 9	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 12	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.

Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 14	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	Articolo 15	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	Articolo 16	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.
Tempo medio di attesa 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)	Articolo 21	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU) + Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	Articolo 28.3	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	Articolo 31	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 33	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	Articolo 34	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	Articolo 39	Tecnica	Econord SpA (GRT)	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	Articolo 40	Tecnica	Econord SpA (GRT)	n.a.

Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	Articolo 41	Tecnica	Econord SpA (GRT)	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Articolo 46	Tecnica	Econord SpA (GSL)	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	Articolo 47	Tecnica	Econord SpA (GSL)	n.a.
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	Articolo 49	Tecnica	Econord SpA (GRT)	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	Comune di Valmorea (GTRU)	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	Articolo 50.1 Articolo 51	Contrattuale	Econord SpA (GRT)	n.a.

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, il Comune di Valmorea non è tenuto alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità. In ogni caso, assicura il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.