

**CAMB/2023/67 del 19 giugno 2023**

**CONSIGLIO D'AMBITO**

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Approvazione carta della qualità della gestione Comune di Bore.**

**IL PRESIDENTE**  
F.to Francesca Lucchi

**CAMB/2023/67**

### **CONSIGLIO D'AMBITO**

L'anno **2023** il giorno **19** del mese di **Giugno** alle ore 14,30 si è riunito tramite videoconferenza il Consiglio d'Ambito convocato con lettera protocollo PG.AT/2023/5840 del 15/06/2023 mediante videoconferenza.

Sono presenti i Sigg.ri:

N	Nome	ENTE	Prov.	Carica	P/A
1	Matteo Bongiorno	Comune di Piacenza	PC	Assessore	P
2	VACANTE		PR		//
3	Lanfranco De Franco	Comune di Reggio Emilia	RE	Assessore	P
4	Gargano Giovanni	Comune di Castelfranco Emilia	MO	Sindaco	P
5	Muzic Claudia	Comune di Argelato	BO	Sindaco	A
6	Alessandro Balboni	Comune di Ferrara	FE	Assessore	A
7	Pula Paola	Comune di Conselice	RA	Sindaco	A
8	Lucchi Francesca	Comune di Cesena	FC	Assessore	P
9	Anna Montini	Comune di Rimini	RN	Assessore	P

La Presidente invita il Consiglio a deliberare sul seguente ordine del giorno:

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Approvazione carta della qualità della gestione Comune di Bore.**

**Visti:**

- il D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale”;
- la L.R. 6 settembre 1999, n. 25, recante “Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali e disciplina delle forme di cooperazione tra gli Enti Locali per l’organizzazione del Servizio idrico integrato e del Servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- la L.R. 23 dicembre 2011, n. 23, recante “Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell’ambiente”;
- la L.R. 5 ottobre 2015, n. 16 e s.m.i.; la L.R. Emilia-Romagna n. 23/2011 di istituzione dell’Agenzia territoriale dell’Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti (ATERSIR), cui partecipano obbligatoriamente tutti gli Enti Locali della Regione per l’esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al d.lgs. n. 152/2006, che ha dettato disposizioni per la regolazione dei medesimi servizi;

**preso atto** che la deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” ed in particolare

l'allegato "Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)", all'art. 5 "Carta della Qualità", stabilisce che l'Ente territorialmente competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e che, successivamente, tale Carta debba essere pubblicata sul sito web del Gestore integrato ovvero di ciascun Gestore dei singoli servizi che lo compongono;

**considerato** che il TQRIF si applica dal 1° gennaio 2023 (art. 1.2 della Deliberazione ARERA 15/2022) e ciascun Gestore, tenuto ad applicare le disposizioni del Testo Unico sulla qualità tecnica e contrattuale del servizio rifiuti, deve predisporre il contenuto della propria Carta di qualità per i servizi di propria competenza da trasmettere all'Ente Territorialmente Competente -entro congrui termini- ai fini dell'adempimento per l'integrazione di ogni Carta di qualità del singolo servizio in un unico testo coordinato per la successiva pubblicazione;

**richiamate:**

- la deliberazione del Consiglio di Ambito n. 11 del 11 aprile 2022, con cui in prima applicazione del TQRIF, per tutte le gestioni dell'ATO Emilia Romagna, si sono determinati gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati, per ciascuna "gestione" (come definita all'art. 1 – Definizioni del TQRIF) dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, individuando il posizionamento della gestione nello SCHEMA I della matrice di cui alla tabella 1 allegata al TQRIF, e fatti salvi obblighi e livelli qualitativi già previsti nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che devono essere in ogni caso garantiti;
- la precedente delibera del Consiglio di Ambito n. 138 del 30 dicembre 2022 recante "Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)" con la quale è stato approvato lo schema tipo di riferimento per i Gestori e per i Comuni dell'Ambito Territoriale Ottimale della Regione Emilia-Romagna ai fini della redazione, per ogni bacino di gestione, di Carte della Qualità conformi alle disposizioni del citato TQRIF, riportanti il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, e contenenti, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente;

**premesse che:**

- il servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di Bore (come nei comuni di Albareto, Bardi, Berceto e Bedonia) è attualmente gestito in economia diretta;
- in data 28 dicembre 2022 è stato sottoscritto il contratto di affidamento in concessione del Servizio Gestione Rifiuti Urbani (SGRU) nel bacino territoriale di Parma con decorrenza dal primo Gennaio 2023 e di durata quindicennale (fino al 31/12/2037) con Iren Ambiente S.p.A.
- il contratto prevede che, per i 5 suddetti Comuni il subentro del nuovo gestore affidatario avvenga a partire dal terzo anno di affidamento, pertanto l'insediamento dell'aggiudicatario non sarà in ogni caso possibile con decorrenza anteriore al 01/01/2025;

**rilevato che**, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, i Gestori in esercizio restano comunque obbligati a proseguire la gestione del servizio oltre la già intervenuta data di scadenza delle convenzioni, fino alla decorrenza del nuovo affidamento, e dunque i Comuni di Albareto, Bardi, Bedonia, Berceto e Bore proseguiranno nella gestione diretta del servizio sino a perfezionamento del nuovo contratto;

**dato atto che** nel bacino gestionale oggetto della presente deliberazione il servizio è gestito in economia diretta dal Comune e che ATERSIR opera quale Ente Territorialmente Competente individuato ai sensi del MTR2;

**considerato che**, con riferimento all'analisi sul servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino in oggetto, che comprende le attività di raccolta e trasporto, lo spazzamento e lavaggio strade, nonché la gestione tariffe e rapporti con gli utenti, è stato individuato, secondo la definizione di cui all'art. 1.1 del MTR-2, come Gestore e, pertanto, tenuto alla trasmissione della Carta di qualità in conformità ai principi del TQIRF di cui alla Deliberazione ARERA 15/2022, il comune di Bore;

**viste** le note P.G.AT. n. 153 del 10 gennaio 2023 e P.G.AT. n. 746 del 26/01/2023, trasmesse a mezzo PEC rispettivamente a Comuni e Gestori con le quali l'Agenzia ha chiesto di trasmettere ogni informazione utile alla redazione delle carte della Qualità secondo lo schema approvato con delibera di Consiglio di Ambito n. 138/2022;

**verificato** che il Comune di Bore ha provveduto alla trasmissione dei dati entro termini congrui per procedere all'approvazione dell'unica Carta di qualità del servizio integrato dei rifiuti urbani;

**precisato che**, nelle more dell'insediamento del nuovo aggiudicatario con decorrenza 01/01/2025, anche con riferimento alle limitate capacità finanziarie ed organizzative, il Comune di Bore non si è completamente allineato ai principi disposti dal TQRIF, in particolare per quanto concerne l'attivazione del numero verde (art. 20 TQRIF) ed il servizio di ritiro su chiamata (art. 29 TQRIF);

**dato atto** che è intenzione dell'Amministrazione Comunale valutare l'attivazione di tali servizi in seguito ad una approfondita analisi e ponderazione dei relativi costi;

**preso atto** che, ai sensi dell'art. 5.2 TQRIF, l'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani oggetto di approvazione deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

**vista** la delibera n. 4 del 26 maggio 2023, con la quale il Consiglio Locale di Parma ha preso atto senza osservazioni della carta della qualità in oggetto;

**ritenuto** quindi di procedere all'adempimento previsto dal richiamato articolo 5 dell'Allegato

A “Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” alla Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF recante: “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” per il Comune di Bore;

**dato atto** che la presente deliberazione non comporta impegno di spesa o diminuzione dell’entrata e che pertanto non è richiesto il parere in ordine alla regolarità contabile, a sensi dell’art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

**a voti unanimi e palesi**

### **DELIBERA**

1. di approvare, ai sensi e per gli effetti dell’art. 5 dell’Allegato A “*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF )*” della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 n° 15/2022/R/RIF, la Carta di Qualità della gestione del servizio integrato dei rifiuti urbani del Comune di Bore, allegato alla presente Deliberazione, a disciplina degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a carico del Gestori del servizio, conformemente ai principi di cui al TQRIF e allo Schema di livello qualitativo approvato con propria deliberazione n. 11/2022;
2. di trasmettere al Gestore individuato in premessa la Carta di Qualità, allegata alla presente atto, e invitare il medesimo alla pubblicazione sul sito web istituzionale, ai sensi dell’articolo 3 del TITR (Deliberazione ARERA n. 444/2019);
3. di pubblicare la carta della Qualità di cui al precedente punto 1. sul sito internet istituzionale dell’Agenzia;

Allegato alla deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 67 del 19 giugno 2023

**Oggetto: Servizio Gestione Rifiuti Urbani – Approvazione carta della qualità della gestione Comune di Bore.**

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49, comma 1, e 147-*bis*, comma 1, del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

Il Dirigente  
Area Servizio Gestione Rifiuti  
F.to Paolo Carini

Bologna, 19 giugno 2023

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

Approvata con deliberazione del Consiglio D'Ambito n°.....del.....

## **AMBITO TERRITORIALE COMUNE DI BORE**

## Sommario

Sezione I – Introduzione.....	3
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....	4
3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI .....	4
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ' .....	6
Sezione II - Principi fondamentali .....	7
5. EGUAGLIANZA.....	7
6. IMPARZIALITÀ.....	7
7. CONTINUITÀ.....	8
8. PARTECIPAZIONE .....	8
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	8
10. CORTESIA .....	8
11. CHIAREZZA E TRASPARENZA .....	9
12. QUALITÀ', SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE .....	9
13. PRIVACY .....	9
Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....	10
14. PREMESSA.....	10
15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	10
16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE) .....	12
17. SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO .....	12
Sezione IV - Obblighi e standard di qualità' tecnica del servizio.....	12
18. PREMESSA.....	12
19. IGIENICITÀ' DEI CONTENITORI.....	13
20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI .....	13
21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....	13
22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE .....	13
23. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA .....	14
24. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI.....	14
25. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE .....	14
26. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....	14
27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADE.....	14
28. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE.....	15
Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio.....	15
29. MODALITÀ' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....	15
30. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA.....	16
31. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI .....	16
32. CONTATTO CON L'UTENTE .....	17
35. MODALITÀ' E PERIODICITÀ' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI.....	17
33. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO .....	18
34. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI.....	18
Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente .....	18
35. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....	18
36. INFORMAZIONE AGLI UTENTI .....	18
37. GLOSSARIO .....	18
Allegato 1 STANDARD DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI BORE.....	26
Allegato 2 - RIFERIMENTI E PUNTI DI CONTATTO PER GLI UTENTI DEL COMUNE DI BORE .....	31



## **SEZIONE I – INTRODUZIONE**

### **1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE**

La Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale e l'Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e Rifiuti (ATERSIR) di seguito denominato E.T.C. (Ente Territorialmente Competente), il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

La Carta della qualità in particolare:

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

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D.Lgs.150/2009 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59";
- Decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "Norme in materia ambientale", parte quarta "Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati" e s.m.i;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Delibera ARERA 15/2022/R/rif e relativo Allegato A, "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (di seguito TQRIF);
- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022 recante "Servizio Gestione Rifiuti. Prima applicazione del Testo Unico della Qualità nel settore rifiuti urbani (TQRIF) di ARERA".

- Delibera del Consiglio d'Ambito di ATERSIR CAMB/2022/138 del 30 dicembre 2022 recante "Schema tipo della Carta della Qualità nel settore rifiuti urbani ai sensi della Deliberazione ARERA 15/2022 (TQRIF)"

## 2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Il Comune di Bore con riferimento al proprio territorio svolge il ruolo di Gestore integrato del servizio di igiene urbana. Le attività di raccolta e trasporto dei rifiuti sono gestite direttamente dal Comune con mezzi propri o a noleggio e personale dipendente. Vengono gestite tramite contratti di servizio con società esterne esclusivamente le attività di smaltimento e trattamento dei rifiuti.

Nel proprio ambito territoriale il comune svolge inoltre il servizio di Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti ed il servizio di Spazzamento e pulizia di suolo pubblico.

Il presente documento è articolato per punti nei quali vengono descritte le attività svolte dal Gestore. Non deve pertanto essere considerato uno strumento statico, ma al contrario dinamico e in continuo aggiornamento in funzione dei cambiamenti che potranno verificarsi nelle singole unità.

## 3. POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI RELATIVI

L'Ente territorialmente competente ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti - [www.atersir.it](http://www.atersir.it)), attraverso la delibera del Consiglio d'Ambito CAMB/2022/11 dell'11 aprile 2022, ha adottato lo Schema Regolatorio I.

Tale schema regolatorio, ai sensi della Delibera Arera n. 15/2022 stabilisce gli obblighi di qualità e i livelli di servizio ad essi associati descritti nella presente Carta della Qualità, che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

		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	<b>SCHEMA I</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</b>	<b>SCHEMA III</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</b>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<b>SCHEMA II</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</b>	<b>SCHEMA IV</b> <b>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</b>

Dal posizionamento in Schema I discendono i seguenti obblighi:

### A) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio

Appendice I TQRIF - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regolatorio I

Articolo/ Titolo TQRIF	Obblighi servizio	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
35.2	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i>	SI

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 assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i>	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i>	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

Non sono previsti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica associati allo Schema I.

#### 4. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ'

La presente Carta della qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall' E.T.C, e conforme alle disposizioni delle norme previgenti e del TQRIF, stante che il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati dal posizionamento nello Schema corrisponde all'intera durata del Piano Economico Finanziario nonché al secondo periodo regolatorio, ossia il quadriennio 2022-2025, deve ritenersi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del Piano Economico Finanziario dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo, in ragione anche della sua prima applicazione, potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori. In ogni caso verrà indicato dall' E.T.C il termine entro il quale i Gestori devono provvedere all'adeguamento. La Carta sarà resa disponibile presso i servizi comunali, sul sito web del Comune, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli comunali.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato.

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

Eventuali standard qualitativi migliorativi rispetto a quelli contenuti nel TQrif, per i singoli servizi e le relative prestazioni, sono descritti nella presente Carta della Qualità.

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. EGUAGLIANZA**

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

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

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

Comunque, i gestori si impegnano a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Piano d'ambito elaborato dall'E.T.C.

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

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

### **6. IMPARZIALITÀ**

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

## **7. CONTINUITÀ**

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

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

La mancanza di servizio può essere determinata da:

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

## **8. PARTECIPAZIONE**

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può segnalare disservizi e malfunzionamenti dei contenitori per la raccolta, produrre reclami scritti, richiedere la rettifica degli importi addebitati, nonché richiedere la riparazione/sostituzione/spostamento delle attrezzature, cui il gestore è tenuto a dare riscontro, memorie e/o documenti o prospettare osservazioni, a cui i gestori potranno dare riscontro in forma privata o pubblica secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta

I gestori acquisiscono periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità dei servizi resi, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dai gestori rispetto ai quali l'utente medesimo vanta 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 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i canali pec e mail descritti nella presente Carta.

## **9. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

I servizi sono erogati 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.

## **10. CORTESIA**

I gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti preposti al contatto con l'utenza 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,

ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

### **11. CHIAREZZA E TRASPARENZA**

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### **12. QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il gestore integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 integrato della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 dell'inquinamento.

Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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 della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade 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.

### **13. PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs.196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs.10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati".

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria.

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

I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal

Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 7 del d.lgs. 196/2003 scrivendo al Responsabile agli indirizzi di posta ordinaria o inviando un messaggio di posta elettronica certificata.

Per il Comune di BORE i riferimenti di contatto sono consultabili nell'[Allegato 2](#) alla presente Carta della Qualità ed al seguente link istituzionale <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>.

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

#### **14 PREMESSA**

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 dall' E.T.C. Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta differenziata in isole ecologiche stradali
- raccolta del rifiuto indifferenziato in appositi cassoni stradali
- centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse) con accesso vincolato e riconoscimento dell'utenza

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali, il numero, la volumetria e la frequenza di svuotamento sono in funzione della distribuzione delle utenze e della produzione locale di rifiuti urbani.

L'ubicazione dei contenitori è definita in accordo con gli Uffici degli Enti competenti nel rispetto del Codice della Strada, curando la loro accessibilità e collocazione, al fine di minimizzare l'intralcio alla mobilità ciclo pedonale.

I centri di raccolta - come disciplinati dal D.M. 8 aprile 2008 e s.m.i. - sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "open space" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti urbani, nel rispetto dell'apposito regolamento. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Il programma delle attività di raccolta e spazzamento è disponibile sul sito del Comune di Bore al link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>.

#### **15 IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITA' DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI**

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. I gestori sono responsabili della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, i gestori si impegnano a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.



Il conferimento da parte dell'utente 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, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato da E.T.C.

#### CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta con raccolta stradale con contenitori specifici o accettazione presso le stazioni ecologiche.

#### VETRO, PLASTICA E LATTINE

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro, plastica e metallo è svolta con raccolta stradale in contenitori specifici o accettazione presso le stazioni ecologiche.

#### FRAZIONE ORGANICA / VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, sfalci e fogliame, potature, etc è svolta mediante una o più delle seguenti modalità: raccolta stradale con contenitori specifici, accettazione presso i centri di raccolta.

#### RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc) viene effettuata presso la stazione ecologica.

#### APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso la stazione ecologica.

#### RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata in appositi contenitori presso la sede municipale ed esercizi commerciali autorizzati.

#### COMPOSTAGGIO DI COMUNITA'

Il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

#### ALTRI SERVIZI DI RACCOLTA DIFFERENZIATA

Il gestore ha attivato presso la stazione ecologica comunale il servizio di raccolta per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- farmaci
- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.)
- macerie da piccole riparazioni domestiche eseguite in regime di fai-da-te (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.)
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.)

I centri di raccolta sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta. L'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura delle stazioni ecologiche si possono trovare anche sul sito WEB del Comune.

Inoltre sulla base degli accordi con gli Enti, il gestore potrà avviare nuove forme di raccolta differenziata, delle quali darà opportuna comunicazione agli utenti relativamente ai tempi ed ai modi di esecuzione.

Le informazioni sui servizi sopra descritti possono essere richieste dagli utenti attraverso i canali di contatto indicati nell' [Allegato 2](#) alla presente Carta.

## **16.SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI (RIFIUTO URBANO RESIDUALE)**

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati (o rifiuti urbani residuali) sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa.

## **17.SERVIZIO DI PULIZIA 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 secondo le tempistiche fissate dal Comune di Bore come risultanti dal materiale informativo e come indicato sul sito web comunale al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

E', inoltre, previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive.

## **SEZIONE IV - OBBLIGHI E STANDARD DI QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO**

### **18. PREMESSA**

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione dei gestori; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.

L'E.T.C, fermi restando gli obblighi di registrazione e comunicazione ad ARERA ai sensi dell'art 56, 57 e 58 del TQrif, provvede al controllo dell'adempimento agli standard di servizio cui il Gestore è tenuto ai sensi della Carta della Qualità, sia in relazione allo schema adottato

per la gestione nell'ambito territoriale.

## **19. IGIENICITA' DEI CONTENITORI**

L'igienicità dei contenitori stradali è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida. Per quanto riguarda l'igienicità delle campane stradali, il gestore garantisce una pulizia annuale.

Il lavaggio dei contenitori stradali è effettuato sia internamente sia esternamente. Il mancato rispetto del programma può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- traffico veicolare
- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- avverse condizioni climatiche (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ecc.).

In seguito a segnalazione da parte degli utenti di situazioni di scarsa igiene o persistente emanazione di cattivi odori, il gestore si impegna ad attivarsi, verificando lo stato della situazione.

## **20. CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI**

Il gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente entro le tempistiche previste dagli standard minimi richiesti da ARERA per lo schema regolatorio scelto.

Al momento della verifica il gestore è tenuto, inoltre, a controllare che il guasto al contenitore non crei situazioni di pericolo per gli utenti, nel qual caso deve provvedere immediatamente alla sua sostituzione.

## **21. RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore ne assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito all'utente al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico degli Enti preposti entro le tempistiche previste dagli standard minimi richiesti da ARERA per lo schema regolatorio scelto.

## **22. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore del servizio di igiene urbana. L'allarme da parte di coloro che rilevano il pericolo deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Per le eventuali segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di seguito riportate, l'utente si rivolgerà alle istituzioni competenti (Forze di Polizia, Vigili del Fuoco, Comuni, gestori della rete stradale) ed ai relativi numeri di emergenza (112, 115, Numeri di

emergenza delle Polizie Locali, ...) che provvederanno ad attivare il gestore in regime di pronto intervento nei modi e nei tempi previsti dal contratto vigente e dal TQRIF ARERA. Il servizio di pronto intervento è garantito dai gestori per le seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

### **23. OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

Alla data di approvazione della presente Carta della Qualità risulta attivo un servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti una volta al mese previo appuntamento da concordare con il Comune attraverso i punti di contatto indicati nel link istituzionale <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>.

### **24. OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI**

Per disservizio, si intende il non corretto svolgimento del servizio integrato dei rifiuti o dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagio o danno all'utenza senza tuttavia generare situazione di pericolo per l'ambiente, le persone e le cose. L'utente può segnalare il disservizio al gestore competente per il relativo servizio, a mezzo posta, e-mail, sportello fisico e sportello online o tramite il servizio telefonico.

### **25. RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

Alla data di approvazione della presente Carta della Qualità il servizio di raccolta domiciliare non risulta attivato nei territori gestiti.

### **26. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Il gestore predispone una **mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità**, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato garantendo la tracciabilità di eventuali aggiornamenti; redige inoltre un **programma delle attività di raccolta e trasporto** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

La mappatura delle aree di raccolta è disponibile al link istituzionale <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

### **27. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADE**

Il gestore dello spazzamento strade predispone un **programma delle attività di spazzamento** da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività. Il programma delle attività di

spazzamento è consultabile al seguente link istituzionale  
<https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

## **28. ALTRI SERVIZI/OBBLIGHI DI COMPETENZA DEL GESTORE**

Alla data di approvazione della presente Carta della Qualità non risultano attivati altri servizi dal Gestore.

### **SEZIONE V – OBBLIGHI E LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO**

## **29. MODALITA' DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

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

### **ATTIVAZIONE**

La dichiarazione di inizio occupazione dei locali e delle aree scoperte soggette a TARI deve essere presentata al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. La dichiarazione può essere presentata a mezzo posta ordinaria, posta elettronica certificata, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e scaricabile dalla pagina web dedicata e consultabile al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online. Il gestore rende disponibili agli utenti, anche attraverso il proprio sito internet, tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alle raccolte differenziate, alle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.

Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, trasmettendola al contribuente contestualmente all'emissione dell'avviso di pagamento ed indicando nella stessa i seguenti elementi minimi, entro i termini previsti dal Regolamento Comunale:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI l'attivazione del servizio.

### **VARIAZIONE E CESSAZIONE**

In sede di prima applicazione della presente Carta le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune o al soggetto da questi individuato per l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro il termine previsto dal Regolamento comunale. Le dichiarazioni possono essere inviate via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune o del

soggetto da questi individuato, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online.

Il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, trasmettendola al contribuente contestualmente all'emissione dell'avviso di pagamento ed indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI la variazione o cessazione del servizio.

Le modalità e tempistiche di risposta sono previste nel Regolamento Comunale.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine previsto dal Regolamento Comunale, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se presentata entro il termine previsto dal Regolamento Comunale, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente/contribuente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

In deroga a quanto disposto dal precedente comma precedente, gli effetti delle richieste di variazione di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06, decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### **30. TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA**

Alla data di approvazione della presente Carta della Qualità il servizio di raccolta domiciliare non risulta attivato dal Gestore.

### **31. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI**

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

La modulistica è scaricabile dal sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utente ed al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune o il soggetto da questi individuato è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, secondo le modalità previste dal Regolamento Comunale. Le risposte del Comune vengono inviate entro i termini previsti da ARERA in relazione allo schema regolatorio scelto.

## **32. CONTATTO CON L'UTENTE**

### **Servizio fisico e on line**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Per il Comune di BORE le modalità di contatto sono consultabili nell'[Allegato 2](#) alla presente ed al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

### **Servizio telefonico**

Il gestore assicura all'utenza un contatto telefonico fisso per richiedere informazioni e segnalare disservizi, così come indicato nell'[Allegato 2](#) alla presente Carta della Qualità.

## **35. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### **Termine per il pagamento**

Il termine di scadenza e la data di emissione sono riportati nel documento di riscossione. Il termine di scadenza per il pagamento, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, è fissato dal Comune entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

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

### **Modalità e strumenti di pagamento**

Il gestore garantisce all'utente quale modalità di pagamento gratuita la possibilità di utilizzare il modello F24. In relazione alle altre modalità di pagamento non gratuite (PagoPa o Bonifico bancario) Il Comune garantisce che non verrà addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità di pagamento sono indicate al link al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

### **Periodicità di riscossione**

Il gestore invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione fatta salva la possibilità di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Le periodicità di riscossione sono indicate al link al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate nei seguenti casi:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

Le modalità di rateizzazione sono indicate al link al seguente link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

### **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

In sede di prima applicazione della presente Carta, le modalità e le tempistiche di rettifica degli importi addebitati sono quelle previste dal Regolamento comunale e sono indicate al link <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

## **33. MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO**

La competenza in materia è in capo al Comune e disciplinata dal Regolamento comunale TARI.

## **34. FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI**

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

## **SEZIONE VI - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE**

## **35. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

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

## **36. INFORMAZIONE AGLI UTENTI**

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

## **37. GLOSSARIO**

### **Attivazione**

L'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

### **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**



Comprende le operazioni di:

- i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
- ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- iv) promozione di campagne ambientali;
- v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

### **Attività di raccolta e trasporto**

Comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

### **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade**

Comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

### **Autorità (ARERA)**

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

### **Carta della qualità:**

Documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### **Categoria di utenza**

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

### **Centro di raccolta o (stazione ecologica)**

Struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

### **Cessazione del servizio**

La decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

### **Compostaggio domestico**

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del buon terriccio dagli scarti organici di cucina e del giardino.

### **Contenitore sovra-riempito**

Il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

### **Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra E.T.C territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e rifiuti ed il gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e (nel caso di tariffa puntuale corrispettiva), l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti .

### **D.M. 20 aprile 2017**

Il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017.

### **D.M. 26 maggio 2016**

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

### **D.P.R. 158/99**

Il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

### **Data di consegna**

La data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato.

### **Data di invio**

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

### **Data di ricevimento**

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

### **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00**

Il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”.

### **Decreto legislativo 116/20**

Il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”.

### **Decreto legislativo 152/06**

Il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i..

### **Decreto-legge 41/21**

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

### **Disservizio**

Il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

### **Ente territorialmente competente**

L'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

### **Gestione**

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

### **Gestore**

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

### **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

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

### **Gestore della raccolta e trasporto**

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

### **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade**

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

### **Giorni: giorni lavorativi**

Il giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

### **Insufficiente esecuzione**

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

### **Interruzione del servizio**

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

### **Legge 147/13**

La legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)".

### **Livello o standard generale di qualità**

Il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

### **Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una fattura.

### **MTR-2**

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

### **Operatore di Pronto Intervento**

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

### **Prestazione**

Si intende, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta.

### **Programma delle attività di raccolta e trasporto**

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento

### **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**

Documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

### **Raccolta differenziata**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

### **Raccolta differenziata porta a porta**

Raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

### **Reclamo scritto**

Ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e l'utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi

### **Richiesta di attivazione del servizio**

La dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

### **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio**

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

### **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**

Ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati.

### **Rifiuti urbani o RU**

I rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.

### **Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli**

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

### **Rifiuti ingombranti**

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

### **Segnalazione per disservizio**

Comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

### **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata**

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

### **Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

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

### **Servizio telefonico (Call center)**

Il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

### **Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della fattura.

### **Sportello fisico**

Un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

### **Sportello online**

La piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle 9 attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

### **TARI**

La tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel D.P.R. 158/99 (tributo puntuale).

### **Tempo di recupero**

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

### **TITR**

Il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.

### **TQRIF**

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

### **Utente**

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

### **Utenza**

L'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

### **Variazione del servizio**

La modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

## Allegato 1 STANDARD DEI SERVIZI EROGATI DAL COMUNE DI BORE

### Standard di qualità del servizio

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

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

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

Set di indicatori di qualità tecnica e contrattuale	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%



Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

STANDARD GENERALI	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Tempo di risposta alle richieste di attivazione	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta ai reclami scritti	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di inoltro dei reclami, ovvero delle richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di inoltro agli utenti delle risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	n.a.	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno <i>a</i>	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno <i>a</i>
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Tempo di arrivo del personale incaricato sul luogo di pronto intervento, calcolato dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	4 ore	4 ore	4 ore

LIVELLO MIN DI PERFORMANCE	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	n.a.	n.a.	tempo medio rispettato 10 mesi su 12
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	85%

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

## **Allegato 2 - RIFERIMENTI E PUNTI DI CONTATTO PER GLI UTENTI DEL COMUNE DI BORE**

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, principi e standard qualitativi illustrati nella presente Carta della qualità.

**RIFERIMENTI:** Sede Comunale e sportello TARI: Comune di Bore – via Roma 19 – 43030 Bore (PR)  
Tel. Ufficio Tributi 0525-79137  
Tel. Ufficio Tecnico 0525-79438  
E-mail [bore@comune.bore.pr.it](mailto:bore@comune.bore.pr.it)  
PEC: [protocollo@postacert.comune.bore.pr.it](mailto:protocollo@postacert.comune.bore.pr.it)  
Sito web: [www.comune.bore.pr.it](http://www.comune.bore.pr.it)  
Modulistica: <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>  
Trasparenza rifiuti: <https://www.comune.bore.pr.it/temi/tasse>

**PUNTI DI CONTATTO** Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale aperto al pubblico nei seguenti orari di apertura al pubblico:  
Mercoledì dalle ore 8.30 alle ore 12.30

Approvato e sottoscritto

Il Presidente  
F.to Francesca Lucchi

Il Direttore  
F.to Vito Belladonna

---

## RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124 del D.lgs. 18 agosto 2000 n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione)

Bologna, 14 luglio 2023

Il Direttore  
F.to Vito Belladonna