



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

Approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale N° \_\_\_ del \_\_\_



## **AMBITO TERRITORIALE COMUNE DI BORGORATTO MORMOROLO**

## Sommario

|  |           |
|--|-----------|
| Sezione I – Introduzione.....  | 4         |
| 1. <b>OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE.....</b>   | <b>4</b>  |
| 2. <b>PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....</b>  | <b>5</b>  |
| 2.1. Gestore del servizio di raccolta rifiuti urbani: ASM Voghera Spa .....  | 5         |
| 3. <b>POSIZIONAMENTO NELLO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO E OBBLIGHI<br/>RELATIVI .....</b>                                       | <b>5</b>  |
| 4. <b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL QUALITÀ.....</b>  | <b>6</b>  |
| Sezione II - Principi fondamentali .....   | 7         |
| 5. <b>EGUAGLIANZA.....</b>   | <b>7</b>  |
| 6. <b>IMPARZIALITÀ .....</b>   | <b>7</b>  |
| 7. <b>CONTINUITÀ .....</b>   | <b>7</b>  |
| 8. <b>PARTECIPAZIONE.....</b>  | <b>8</b>  |
| 9. <b>EFFICIENZA ED EFFICACIA .....</b>  | <b>8</b>  |
| 10. <b>CORTESIA .....</b>  | <b>8</b>  |
| 11. <b>CHIAREZZA E TRASPARENZA .....</b>   | <b>8</b>  |
| 12. <b>QUALITÀ, SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE .....</b>  | <b>8</b>  |
| 13. <b>PRIVACY.....</b>  | <b>9</b>  |
| Sezione III - Modalità di effettuazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....  | 9         |
| 14. <b>PREMESSA.....</b>   | <b>9</b>  |
| 15. <b>IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA<br/>DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI.....</b>         | <b>10</b> |
| 16. <b>SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI O RSU .....</b>   | <b>12</b> |
| 17. <b>SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO.....</b>   | <b>12</b> |
| 17.1. <b>Spazzamento meccanizzato e manuale del suolo pubblico .....</b>   | <b>12</b> |
| Sezione IV - Obblighi e standard di qualità tecnica del servizio .....   | 13        |
| 18. <b>PREMESSA.....</b>   | <b>13</b> |
| 19. <b>IGIENICITÀ DEI CONTENITORI .....</b>  | <b>13</b> |
| 20. <b>CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI STRADALI.....</b>   | <b>13</b> |
| 21. <b>RICHIESTA DI POSIZIONAMENTO O SPOSTAMENTO DEI CONTENITORI.....</b>  | <b>13</b> |
| 22. <b>SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE .....</b>   | <b>14</b> |
| 23. <b>OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA.....</b>   | <b>14</b> |
| 24. <b>OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI .....</b>   | <b>14</b> |
| 25. <b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO .....</b>  | <b>15</b> |
| 23. <b>CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO STRADE<br/>.....</b>   | <b>15</b> |
| 24. <b>RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE .....</b>  | <b>15</b> |
| Sezione V – Obblighi e livelli generali di qualità contrattuale del servizio .....   | 16        |
| 28. <b>MODALITÀ DI ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO.....</b>  | <b>16</b> |
| 29. <b>TEMPO DI CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA .....</b>  | <b>17</b> |
| Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta. .... | 17        |
| 30. <b>RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DI IMPORTI ADDEBITATI.....</b>                                      | <b>17</b> |
| 31. <b>CONTATTO CON L'UTENTE .....</b>   | <b>17</b> |
| 32. <b>MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONI E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON<br/>DOVUTI.....</b>                          | <b>18</b> |
| 33. <b>MOROSITÀ, PENALITÀ E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO .....</b>   | <b>19</b> |
| 34. <b>FACILITAZIONI PER PARTICOLARI CATEGORIE DI UTENTI .....</b>   | <b>19</b> |
| Sezione VI - Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente .....  | 19        |
| 35. <b>SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....</b>   | <b>19</b> |
| 36. <b>INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....</b>   | <b>19</b> |
| 37. <b>VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA<br/>RIFIUTI .....</b>                     | <b>19</b> |
| 38. <b>INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE.....</b>   | <b>20</b> |
| 40. <b>GLOSSARIO</b>   | <b>21</b> |
| Allegato 1   | 27        |

## LA COLLABORAZIONE È LA BASE PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

*Cari Utenti,*

*la carta della qualità dei servizi è uno strumento nato per tutelare i diritti dei fruitori del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati, affidato dall'amministrazione comunale del comune di Borgoratto Mormorolo ad ASM Voghera S.p.A. (il Gestore), divulgando in modo chiaro e semplice i servizi erogati.*

*in questo documento sono descritte le modalità di erogazione dei servizi, gli standard qualitativi, i diritti degli utenti e i contatti di riferimento per il supporto in caso di necessità. È parere sia dell'amministrazione comunale sia di ASM Voghera S.p.A. che una più ampia diffusione del presente documento possa dare benefici non solo al singolo cittadino, il quale sarà informato anche sui suoi diritti, ma anche al gestore ed all'amministrazione comunale, nell'ottica di una sempre maggiore collaborazione per offrire un servizio migliore, mantenendo standard qualitativi elevati.*

*la presente carta dei servizi nasce e viene sviluppata dalla collaborazione tra il Comune di Borgoratto Mormorolo ed ASM Voghera S.p.A.*

*Direttore Generale  
ASM Voghera S.p.A.*

*Responsabile Servizio Igiene  
Ambientale ASM Voghera S.p.A.*

*Assessore Cultura, Ambiente e Ecologia  
Comune di Borgoratto Mormorolo*



## **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 il Comune di Borgoratto Mormorolo (di seguito E.T.C) ed il soggetto pubblico di regolazione del servizio (ASM Voghera Spa).

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

- ✚ la convenzione di servizio stipulata tra E.T.C ed il gestore che definisce diritti e obblighi delle parti;
- ✚ il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- ✚ il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente 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;

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);

## 2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

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

- ✚ i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- ✚ gli affidatari dei singoli servizi che lo compongono (raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade), qualora le attività del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti all'interno di un raggruppamento temporaneo di imprese;
- ✚ il Comune che gestisce segmenti del servizio in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- ✚ il Comune che gestisce l'attività di riscossione della tariffa ed il rapporto con l'utenza;

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

- ✚ il gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- ✚ i Comuni che gestiscono segmenti del servizio rifiuti in economia o attraverso altre forme di affidamento;
- ✚ i Comuni che gestiscono l'attività di riscossione della tariffa rifiuti ed il rapporto con gli utenti

### 2.1. Gestore del servizio di raccolta rifiuti urbani: ASM Voghera Spa

L'Azienda Servizi Municipalizzati ASM Voghera ha cambiato la sua denominazione, negli ultimi anni, prima in Azienda Speciale Multiservizi e, successivamente, in Società per Azioni. Attualmente ASM Voghera Spa è una società per azioni a totale partecipazione pubblica con controllo da parte degli enti locali. Per l'E.T.C. la Società eroga i seguenti servizi:

- ✚ gestione della Raccolta, Trasporto e Smaltimento dei Rifiuti solidi Urbani;
- ✚ spazzamento stradale meccanizzato;
- ✚ gestione centro Multiraccolta;
- ✚ Promuovere iniziative atte alla sensibilizzazione sulle tematiche della raccolta differenziata avanzata e del riciclaggio dei rifiuti.

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

Il presente documento è articolato in una parte generale nella quale sono esposti i punti principali delle attività svolte dai Gestori e da allegati numerati contenenti informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale dei servizi svolti 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

Attraverso la delibera del Consiglio Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ si è adottato lo Schema Regolatorio III.

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<br>MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ,<br>REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) |   |
|---|------------------------------|--|---|
|   |                              | QUALITÀ TECNICA= NO  | QUALITÀ TECNICA= SI                             |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN<br>MATERIA DI QUALITÀ<br>CONTRATTUALE | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = NO | SCHEMA I<br>LIVELLO<br>QUALITATIVO MINIMO  | SCHEMA III<br>LIVELLO QUALITATIVO<br>INTERMEDIO |
|   | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = SI | SCHEMA II<br>LIVELLO<br>QUALITATIVO<br>INTERMEDIO  | SCHEMA IV<br>LIVELLO QUALITATIVO<br>AVANZATO    |

#### 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 dei gestori, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR), presso gli sportelli dei gestori del servizio.

I gestori informeranno l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati ad assicurare adeguata capillarità entro due mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore del servizio integrato, oltre che da ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono.

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.

Ai sensi del TQRIF, la Carta della Qualità non può costituire deroga rispetto agli obblighi di servizio ed ai livelli di erogazione delle prestazioni richieste ai Gestori già descritti nelle precedenti Carte del Servizio e nei contratti di servizio.

## **SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **5. EGUAGLIANZA**

Il gestore del servizio dei rifiuti urbani e dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna 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 l'orientamento 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 il gestore provvede a:

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

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

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti 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 al Regolamento EU 2016/679 contattando il DPO di ASM Voghera al seguente indirizzo mail [dpo@asmvoghera.it](mailto:dpo@asmvoghera.it)

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

#### **14. PREMESSA**

I rifiuti 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 (comune di Borgoratto Mormorolo) e dal gestore (ASM Voghera spa).

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- ✚ Raccolta stradale con contenitori specifici per ogni tipologia di rifiuto;
- ✚ raccolte domiciliari a chiamata;
- ✚ centri di raccolta (stazioni ecologiche attrezzate fisse).

I sistemi di raccolta tramite isole ecologiche stradali (contenitori con o senza dispositivi di apertura collegata al riconoscimento dell'utenza), 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 dell'art.183 del Dlgs 152/2006 s.m.i. - sono aree presidiate ed allestite, senza nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica, per l'attività di raccolta mediante raggruppamento differenziato dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti dai detentori per il trasporto agli impianti di recupero. I centri di raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

I servizi di raccolta "porta a porta" o "domiciliare" possono essere svolti mediante l'utilizzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni esposti dagli utenti secondo un calendario prefissato con deposito ordinato in sede stradale o dietro prenotazione telefonica (ingombranti, potature ecc.).

Il programma delle attività svolte è disponibile sul sito di ASM Voghera Spa [www.asmvoghera.it](http://www.asmvoghera.it) e di E.T.C ...../ (sezione trasparenza rifiuti).

#### **15. IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ 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 indifferenziato. ASM Voghera Spa è responsabile della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero/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, il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le indicazioni, apposte sui contenitori, relative alle frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

## CARTA E CARTONE

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta con le seguenti modalità:

- ✚ raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti);
- ✚ raccolta con contenitori specifici per le utenze commerciali,
- ✚ accettazione presso il centro di raccolta.

## VETRO E LATTINE

La raccolta differenziata degli imballaggi in vetro e metallo è svolta con le seguenti modalità:

- ✚ raccolta stradale con campane specifiche.
- ✚ accettazione presso il centro di raccolta.

## PLASTICA

La raccolta differenziata degli imballaggi in plastica è svolta con le seguenti modalità:

- ✚ raccolta differenziata in isole ecologiche stradali (cassonetti).
- ✚ raccolta con contenitori specifici per le utenze commerciali.
- ✚ accettazione presso il centro di raccolta.

## VERDE / RAMAGLIE

La raccolta differenziata degli sfalci e fogliame, potature, etc. è svolta con le seguenti modalità:

- ✚ accettazione presso i centri di raccolta.
- ✚ raccolta in grandi quantità con convenzione tra le parti a seguito di sopralluogo prenotato ai contatti di indicati all'art. 38.

## RIFIUTI INGOMBRANTI

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, pneumatici, ecc.) viene effettuata conferendo presso i centri di raccolta per i residenti e tramite ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 23, previa prenotazione telefonica ai numeri indicati all'art. 38.

## APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (RAEE)

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 ecc... viene effettuata in modo distinto, presso i centri di raccolta o mediante ritiro a domicilio secondo le modalità previste all'art. 23, dedicato principalmente ai RAEE di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, etc..) previa prenotazione a numeri indicati all'art. 39

## RIFIUTI URBANI PERICOLOSI

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso diversi esercizi commerciali, gli uffici comunali e presso i centri di raccolta. Possono essere portati ai centri di raccolta anche Batterie esauste, oli minerali ed altri rifiuti pericolosi di origine domestica quali solventi, vernici, etc.

## COMPOSTAGGIO DOMESTICO

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. Si consiglia vivamente, prima di intraprendere l'attività di compostaggio, la consultazione di tutte le norme vigenti inerenti all'attività stessa.

## CENTRI DI RACCOLTA

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i centri di raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività

(previa convenzione tra le parti), 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.

Ulteriori informazioni sui servizi sopra descritti o gli orari di apertura della piazzola intercomunale di Rocca Susella o del centro Multiraccolta di Voghera possono essere consultate dagli utenti attraverso i canali indicati nel successivo art. 38.

ASM Voghera SPA ha inoltre attivato ulteriori servizi di raccolta differenziata, con riferimento alla normativa vigente ed ai Regolamenti locali, per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- cartucce usate da processi di stampa (toner)
- 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.)
- abiti usati
- raccolta di materiali assorbenti (pannolini e pannoloni)

Maggiori informazioni sulle varie tipologie di rifiuti differenziabili sono disponibili sul sito web segnalato all'art 38 della presente Carta.

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

## **16. SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI O RSU**

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono ricomprese le tipologie di rifiuti non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio si avvale di una raccolta in isole ecologiche stradali con contenitori (cassonetti) specifici per la raccolta RSU.

## **17. SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO**

ASM Voghera Spa effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, mediante meccanizzato secondo modalità e tempistiche concordate con E.T.C.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dei Contratti di Servizio assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali.

E', inoltre, previsto un servizio supplementare su richiesta, 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**

ASM Voghera Spa garantisce il rispetto degli standard di qualità contrattuale e tecnica dei servizi erogati previsti dal posizionamento nello Schema regolatorio indicato all'art. 3 o previsti dal contratto di servizio, se migliorativi.

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 del gestore; 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, sia per effetto delle disposizioni contrattuali.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

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

L'igiene dei contenitori stradali per la raccolta della frazione indifferenziata è assicurata con operazioni di lavaggio e sanificazione, che sono effettuate con frequenza stabilita dal programma delle attività del contratto di servizio. Per quanto riguarda l'igiene 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 in relazione a quanto previsto dai contratti di servizio.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

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

ASM Voghera Spa assicura il controllo della funzionalità di tutti i contenitori stradali in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente. Il gestore assicura il controllo ed il ripristino della funzionalità dei contenitori stradali per i rifiuti urbani interrotta a seguito di guasto tale da non permettere le operazioni di conferimento nei termini previsti dal disciplinare tecnico allegato al contratto di servizio o dalla segnalazione del malfunzionamento.

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.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

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

Gli utenti del comune di Borgoratto Mormorolo possono richiedere al comune attraverso gli appositi canali di contatto dell'art 39, il posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti (sia per contenitori su suolo pubblico o per utenze non domestiche). Le richieste successivamente verranno inoltrate ad ASM Voghera Spa che verificherà con i suoi responsabili la fattibilità tecnica e procederà di conseguenza.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

## **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 di ASM Voghera Spa. 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.

Il servizio di pronto intervento è garantito dal gestore per le seguenti casistiche:

- ✚ richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- ✚ richieste di pronto intervento se avanzata dagli organi competenti come forze dell'ordine ecc...
- ✚ 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.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

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

Al momento della stesura della presente carta ASM Voghera Spa non effettua il ritiro a domicilio gratuito dei rifiuti ingombranti ed altre frazioni di rifiuti urbani per natura e dimensioni non compatibili con le modalità di raccolta adottate nel comune di Borgoratto Mormorolo.

È sempre garantito all'utente il conferimento di rifiuti ingombranti presso i centri di raccolta con autovettura privata, senza limiti di quantità.

Nel caso di ritiri di rifiuti ingombranti, Raee o rifiuti biodegradabili (risultanti di potature o interventi di pulizia di aree verdi) di grandi dimensioni o quantità, da parte di utenze domestiche o commerciali è necessario prenotare un sopralluogo gratuito per stabilire la conformità del materiale e le modalità operative; il servizio sarà oggetto di preventivazione e contrattualizzazione tra le parti.

La prenotazione del ritiro gratuito o la prenotazione del ritiro con sopralluogo vanno effettuate attraverso i canali di contatto all'art. 38/39.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

## **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 attraverso i canali di contatto all'articolo 38.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

## **25. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

Il gestore dispone di mappature delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicanti 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, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte del Comune di Borgoratto Mormorolo di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

## **26. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO STRADE**

Il gestore dispone di programmi delle attività di spazzamento meccanizzato da cui è possibile evincere, per ciascuna strada e area la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento delle attività, garantendo la tracciabilità e l'approvazione da parte del Comune di Borgoratto Mormorolo di eventuali modifiche sostanziali che comportino una variazione della frequenza di passaggio.

Tuttavia, situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Resta fermo l'impegno di ASM Voghera a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

## **27. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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.

Il servizio è garantito per le seguenti casistiche:

- ✚ richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- ✚ richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- ✚ 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.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

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

### **28. 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

#### **28.1 ATTIVAZIONE**

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

Il Comune o il soggetto da questi individuato per la ricezione della dichiarazione è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

#### **28.2 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, 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 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.

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

Il Comune di Borgoratto Mormorolo che, in qualità di gestore delle tariffe, riceve la richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori per la raccolta stradale inoltrerà la comunicazione al gestore della raccolta e trasporto secondo i tempi previsti dai regolamenti o le prassi vigenti, comunque assicurandone la massima tempestività ai fini della materiale attivazione del servizio all'utente.

Nel caso di attivazione di utenza non domestica il gestore garantisce la consegna delle attrezzature necessarie ad una corretta raccolta differenziata previo sopralluogo e salvo indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

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

L'E.T.C. 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 comune e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

In sede di prima applicazione della presente Carta, il Comune 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.

## **31 CONTATTO CON L'UTENTE**

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Comune di Borgoratto Mormorolo) mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet e sportelli fisici in Piazza Libertà 8, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Per il Comune di Borgoratto Mormorolo, limitatamente all'attività di gestione delle tariffe, le modalità di contatto sono consultabili all'art. 39 della presente Carta.

Il gestore della raccolta e trasporto (ASM Voghera SPA) mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet e l'ufficio InfoPoint in via Gasometro 17, Voghera, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

Per ASM Voghera Spa, limitatamente alle attività precedentemente descritte, le modalità di contatto sono consultabili all'art. 38 della presente Carta.

### **Servizio telefonico**

Il gestore assicura all'utenza un numero verde totalmente gratuito sia da telefono fisso che da mobile per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, e qualsivoglia altra informazione circa il servizio di raccolta e trasporto rifiuti. I canali di contatto sono consultabili all'art 38 della presente carta.

## **32. 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 dall'E.T.C. entro il termine previsto dal Regolamento comunale.

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

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

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

### **Periodicità di riscossione**

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

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

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

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

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

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

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

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

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

### **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**

L'E.T.C. ed il gestore provvedono 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. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO DAL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI**

Le attività di rilevazione dei dati riferibili alla qualità tecnica e contrattuale del servizio reso sono svolte dal Gestore per diverse finalità principali:

- ✚ **di rilevazione della soddisfazione degli utenti**, secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità" e potranno essere condotte anche con la collaborazione dell'E.T.C;
- ✚ **di registrazione e rendicontazione** secondo quanto previsto dal **contratto di servizio** e dal **Testo unico della qualità Arera (TQRIF)** attraverso la predisposizione di un registro, disponibile su apposita piattaforma informatica, su cui registrare informazioni e dati concernenti le prestazioni soggette a livelli generali di qualità, nonché l'esecuzione delle prestazioni medesime, oltre alle segnalazioni, domande e reclami pervenute tramite gli sportelli fisici e online, il servizio telefonico, il pronto intervento, e la casella di posta elettronica dedicata. Il registro deve riportare i dati di qualità relativi a ogni singola gestione nella quale il gestore svolge il servizio.

Il monitoraggio sulla qualità del servizio e sulla soddisfazione dell'utenza può essere svolto, parallelamente al gestore, anche con proprie modalità dalle Associazioni di tutela del consumo che possono far pervenire ad E.T.C report periodici da confrontare con il rapporto fornito dal gestore.

Per ulteriori informazioni circa gli standard di qualità tecnica e contrattuale si rimanda all'allegato 1 della presente carta.

### 38. INFORMAZIONI UTILI DEL GESTORE

#### **ASM Voghera SPA**

Via Pozzoni 2, 27058, Voghera (PV)

Mail: [info@asmvoghera.it](mailto:info@asmvoghera.it)

PEC: [asmvoghera@pec.asmvoghera.it](mailto:asmvoghera@pec.asmvoghera.it)

Sito web: [www.asmvoghera.it](http://www.asmvoghera.it)

**Numero verde: 800.233021**

Ritiro ingombranti e Raee: 0383/335208

Ufficio InfoPoint

Via Gasometro 17, 27058, Voghera (PV)

#### **Orari di apertura al pubblico:**

dal lunedì al venerdì alle 08.00 alle 13.30

martedì e mercoledì anche dalle 14.30 alle 16.30 senza necessità di appuntamento.

### 39. INFORMAZIONI UTILI DELL'E.T.C.

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.

#### **Comune di Borgoratto Mormorolo**

Piazza libertà 8, 27040 Borgoratto Mormorolo (PV)

Telefono                      fax

**Numero verde: 800.233021**

PEC

E-mail

Sito web:

**Modulistica:**

**Trasparenza rifiuti:**

**Orari di apertura al pubblico:**

### 40. 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 DI QUALITÀ TECNICA E CONTRATTUALE GARANTITI DALL'E.T.C. E IL GESTORE**

Con riferimento ai servizi erogati dal ASM Voghera nel Comune di Borgoratto Mormorolo si esplicita quanto segue.

Ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 il Comune di Borgoratto Mormorolo e ASM Voghera Spa assumono le qualifiche di cui alla tabella seguente:

| <b>Perimetro gestionale</b>                   | <b>Gestore BSP</b>             |
|---|--------------------------------|
| Gestore tariffe e rapporto con gli utenti     | Comune di Borgoratto Mormorolo |
| Gestore spazzamento meccanizzato delle strade | ASM Voghera Spa                |
| Gestore raccolta e trasporto                  | ASM Voghera Spa                |
| Gestore rifiuti ingombranti                   | ASM Voghera Spa                |
| Gestore Pronto Intervento                     | ASM Voghera Spa                |

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

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

## Standard di qualità del servizio

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

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

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

| OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO   | Schema Regolatorio I |                            |  |
|---|----------------------|----------------------------|--|
|   | Obbligo              | Competenza del Gestore (*) | Note (**)  |
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5  | SI                   | SI                         |  |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7  | SI                   | NO                         |  |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11  | SI                   | NO                         |  |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18 | SI                   | SI,<br>deroga<br>2.4       |  |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22   | n.a.                 | NO                         |  |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22  | SI                   | SI,<br>deroga<br>2.4       | Per tutti i contenuti di cui agli artt. 20.2 e art. 22 |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3           | SI                   | NO                         |  |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30                        | SI                   | SI                         |  |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32                               | SI                   | SI                         |  |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1                                   | SI                   | SI                         |  |
| Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2   | SI                   | SI                         |  |

|   |      |    |          |
|---|------|----|----------|
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui all'Art. 35.3 e 35.4 | n.a. | NO |          |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36   | n.a. | NO |          |
| Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1  | SI   | SI |          |
| Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43  | n.a. | NO |          |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48  | SI   | SI | PARZIALE |

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

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

| Set di indicatori di qualità tecnica e contrattuale  | Schema I | Schema II | Schema III | Schema IV |
|--|----------|-----------|------------|-----------|
| Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                              | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo        | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo          | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi  | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi                      | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |
| Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della   | n.a.     | 80%       | 70%        | 90%       |

|   |      |                    |                    |               |
|---|------|--------------------|--------------------|---------------|
| raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi  |      |                    |                    |               |
| 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 inoltra 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 inoltra 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% |