



*Comune di Borghetto Lodigiano (LO)*

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

## SOMMARIO

SEZIONE 1: INTRODUZIONE.....	3
1.1 PREMESSA.....	3
1.2 NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	4
SEZIONE 2: I GESTORI DEL SERVIZIO.....	5
2.1 LA BASSANETTI SRL.....	5
2.2 IL COMUNE.....	5
SEZIONE 3: PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
SEZIONE 4: I SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE.....	7
4.1 RACCOLTE PORTA A PORTA E DOMICILIARI.....	8
4.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE.....	11
4.2.1 SPAZZAMENTO STRADE.....	11
4.2.2 PULIZIA DELLE AREE DEDICATE A EVENTI QUALI FIERE, FESTE E SAGRE.....	14
4.2.3 SPAZZAMENTO MANUALE.....	15
4.3 GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA COMUNALE.....	15
SEZIONE 5: LA TASSA RIFIUTI “TARI”.....	16
SEZIONE 6: STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA.....	17
6.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO: RIFERIMENTI NORMATIVI.....	17
6.2 OBBLIGHI DI QUALITÀ – SERVIZIO OPERATIVO.....	19
6.3 OBBLIGHI DI QUALITÀ – TARIFFA RIFIUTI.....	20
GLOSSARIO.....	24

## Sezione 1: Introduzione

### **1.1 Premessa**

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

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

Per SERVIZI DI IGIENE URBANA s'intende quell'insieme di attività indispensabili per la difesa dell'ambiente ed il decoro e la salubrità del territorio, che prevedono la raccolta stradale dei rifiuti, la gestione del Centro di Raccolta Comunale, lo spazzamento delle strade, la pulizia delle caditoie stradali, l'avvio a trattamento dei rifiuti raccolti e le relative attività complementari, quali la realizzazione di campagne informative per l'utenza e la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi al servizio.

Il Comune di Borghetto Lodigiano, per mezzo di apposita gara d'appalto, ha selezionato la Bassanetti srl di San Colombano al Lambro (MI) come partner per lo svolgimento dei SERVIZI DI IGIENE URBANA. Con la presente Carta dei servizi, la Bassanetti srl e il Comune di Borghetto Lodigiano indicano all'utenza gli standard qualitativi e quantitativi che si impegnano a rispettare nell'erogazione dei servizi. Essa rappresenta quindi la base di dialogo tra l'Azienda, il Comune e gli Utenti (Cittadini e Imprese), per i quali costituisce anche uno strumento di verifica dei servizi stessi.

La ditta **Bassanetti srl** è il gestore delle attività di:

- raccolta e trasporto
- spazzamento e lavaggio strade (spazzamento meccanizzato)

Il **Comune di Borghetto Lodigiano** è il gestore dell'attività di:

- gestione tariffe e rapporti con gli utenti
- spazzamento e lavaggio strade (spazzamento manuale)

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio, modifiche e/o aggiornamenti del contratto di appalto o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante

avviso sul sito internet del Gestore e del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito web aziendale dei gestori (Bassanetti e Comune) e nella sezione trasparenza del Comune [www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera)

## **1.2 Normativa di riferimento**

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è stata redatta con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 che all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n.481 che affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” che, in particolare, all'art. 1, comma 461, prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”;
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020” che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”;

- Delibera ARERA 444/2019 sulla Trasparenza della gestione dei servizi di igiene urbana “TITR”;
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani “TQRIF”;
- “Regolamento Comunale per la raccolta e trasporto dei rifiuti urbani”;
- “Regolamento Comunale per l’applicazione della TARI”.

## Sezione 2: I gestori del servizio

### **2.1 La Bassanetti srl**

Il Gestore dei servizi di igiene urbana è la Bassanetti srl con sede legale in via Del Pilastrello 9, S.Colombano al Lambro (MI). La Bassanetti può essere contattata ai seguenti riferimenti:

- telefono: 037189126;
- e-mail: [bassanetti.srl@alice.it](mailto:bassanetti.srl@alice.it)

La Bassanetti dispone inoltre del sito web aziendale [www.bassanettisrl.it](http://www.bassanettisrl.it).

La Bassanetti ha infine attivato i numeri verdi:

- **800 533616** cui l’utente può rivolgersi per effettuare richieste di ritiro rifiuti ingombranti, intervento per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (ove previsto), come meglio dettagliato di seguito.
- **800 219994** cui l’utente può rivolgersi per segnalare situazioni di emergenza (non disservizi), come meglio dettagliato di seguito.

La Bassanetti è iscritta all’Albo Nazionale Gestori Ambientali al n. MI02687 e dispone di un sistema integrato per la gestione della qualità, ambiente e sicurezza certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015 e 14001:2015.

### **2.2 Il Comune**

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



<b>Sede</b>	Piazza Gen C.A. Dalla Chiesa n°1
<b>Numero verde</b>	<b>800 533616</b> (applicazione deroga comma 2.4 TQRIF)
<b>TQRIF</b>	<a href="mailto:tributi@comuneborghetto.lo.it">tributi@comuneborghetto.lo.it</a>
<b>Fax</b>	0371/269016
<b>Sito internet</b>	<a href="http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/">www.comune.borghettolodigiano.lo.it/</a>
<b>Modulistica</b>	<a href="http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1">www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1</a>
<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera">www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera</a>

### Sezione 3: principi fondamentali

Nel realizzare i servizi di Igiene Urbana dedicati agli Utenti (cittadini e imprese), Bassanetti srl fa propri i “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” previsti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri il 27 gennaio 1994, illustrati di seguito. I gestori erogano i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo.

- **RISPETTO DELLA NORMATIVA**

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

- **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

I gestori gestiscono i servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantiscono inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

- **TRASPARENZA**

I gestori garantiscono all'utente il diritto di richiedere tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

- **CORTESIA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI**

I gestori costruiscono con gli Utenti un rapporto basato su cortesia e rispetto, volto ad agevolare sia l'esercizio dei diritti che l'adempimento dei doveri. In ogni occasione di rapporto personale o comunicazioni telefonica i dipendenti hanno l'obbligo di qualificarsi. Tutto il personale della Bassanetti srl è munito di tesserino di riconoscimento che è tenuto ad esibire all'interno dell'Azienda e, su richiesta, ogni qual volta entri in contatto con gli Utenti svolgendo la propria mansione all'esterno.

- **PRIVACY**

I gestori si impegnano a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto della normativa vigente (GDPR - General Data Protection Regulation).

- **CHIAREZZA**

I gestori offrono agli Utenti procedure amministrative moderne, chiare e semplici accompagnandole con forme di comunicazione efficaci e comprensibili.

- **INFORMAZIONE**

I gestori assicurano agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare: illustrano le loro caratteristiche tramite pubblicazioni sempre

accessibili al pubblico; attivano linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti; rendono pubblici i dati aziendali più significativi e, infine, mantengono i rapporti con gli organi di informazione.

- **CONTINUITÀ**

Bassanetti srl assicura l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà aziendale, ciò non fosse possibile, Bassanetti srl si impegna a limitare al massimo eventuali disagi.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

I gestori perseguono l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo.

- **QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE**

Nell'erogazione dei servizi Bassanetti srl adotta un sistema di gestione della qualità certificato volto a soddisfare al meglio esigenze e aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e, nel contempo, ad assicurare per mezzo di un sistema di gestione ambientale certificato la tutela integrale dell'Ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, nel rispetto della normativa vigente.

- **STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I gestori adottano e comunicano all'Utenza gli standard di qualità del servizio erogato alla Comunità, ossia quegli indicatori qualitativi e quantitativi che definiscono i tempi e le modalità di gestione del rapporto contrattuale e garantiscono la sicurezza e l'accessibilità del servizio realizzato. Gli standard di qualità si distinguono in "generali", riferiti all'insieme delle prestazioni aziendali e "specifici" relativi a ogni singola prestazione, perciò immediatamente verificabile dall'Utente.

#### **Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale**

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con la Bassanetti srl e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I giorni e gli orari dei servizi sono concordati annualmente tra il gestore e il Comune e pubblicati sul sito internet del Comune:

[www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera)

Le principali attività del servizio erogate da Bassanetti per la Comunità Locale di Borghetto Lodigiano sono le seguenti:

- raccolta “porta a porta” e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati del rifiuto urbano residuo;
- raccolta “porta a porta” e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati della frazione “organica compostabile”;
- raccolta “porta a porta”, trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione “carta e cartone”;
- raccolta “porta a porta”, trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione “imballaggi in plastica”;
- raccolta “porta a porta”, trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione “vetro e lattine”;
- raccolta “porta a porta” e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati di sfalci e potature;
- raccolta domiciliare e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati dei rifiuti ingombranti;
- raccolta mediante contenitori stradali e avvio a trattamento di pile e farmaci;
- spazzamento strade;
- pulizia delle aree dedicate a eventi quali fiere, mercati etc.;
- gestione del Centro di Raccolta Comunale, comprensiva del nolo dei cassoni scarrabili e delle altre attrezzature, nonché del trasporto e dell’avvio a recupero/smaltimento dei rifiuti raccolti;

#### **4.1 Raccolte porta a porta e domiciliari**

Il servizio di raccolta prevede il prelievo di rifiuti/colli conferiti a cura delle utenze all'esterno dell'abitazione, sulla pubblica via, senza ingombrare la sede stradale onde consentire il ritiro dei rifiuti da parte degli addetti al servizio.

Particolare cura viene posta al fine di evitare eventuali sversamenti accidentali in fase di carico e/o trasporto. Nel caso, tuttavia, questi si dovessero verificare, gli operatori provvederanno alla rimozione del materiale disperso e al ripristino dello stato di pulizia del sito.

Il prelievo viene effettuato direttamente dai punti di conferimento degli utenti, effettuando un unico carico sui mezzi adibiti al servizio e quindi senza la formazione di accumuli provvisori/intermedi sul territorio comunale.

Il servizio di raccolta rifiuti viene svolto seguendo percorsi costanti e con gli stessi orari, avendo l'accortezza di privilegiare quelle utenze che per quantitativi conferiti o altre cause richiedano una priorità d'intervento.

Laddove un giorno nel quale è previsto il servizio di raccolta cada in giornata festiva, il servizio viene recuperato, ordinariamente mediante posticipo al primo giorno non festivo seguente, ovvero in altra data da concordare con l'Amministrazione Comunale.

Nel caso di conferimenti non conformi (mancato utilizzo degli appositi contenitori dotati di TAG Rfid per il rifiuto urbano residuo, conferimento di rifiuti per i quali siano stati attivati circuiti di raccolta differenziata, conferimento di frazioni non conformi) gli operatori addetti alla raccolta non ritireranno il materiale e provvederanno a segnalare i motivi della mancata raccolta mediante apposizione sui

contenitori/sacchi di apposito comunicato per l'utenza. Le non conformità verranno, inoltre, prontamente segnalate ai competenti Uffici Comunali per i provvedimenti del caso.

Gli operatori addetti al servizio si comporteranno in modo analogo in caso di rinvenimento di rifiuti ingombranti o speciali.

✓ **RACCOLTA RIFIUTO URBANO RESIDUO**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con **frequenze settimanali** e identiche per entrambe le tipologie d'utenza, nella giornata di mercoledì.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze esclusivamente a **mezzo di contenitori a rendere dotati di TAG Rfid**.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato all'impianto di trattamento individuato dall'Amministrazione Comunale.

✓ **RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA COMPOSTABILE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con **frequenza bisettimanale** lungo tutto l'arco dell'anno, con raccolta nei giorni di **lunedì e giovedì**.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di appositi contenitori (secchielli da 10/25 lt o bidoni carrellati da 120/240 lt.). Entrambe le tipologie d'utenza, preliminarmente al conferimento del materiale nei contenitori, lo potranno confezionare in **sacchi in Mater-Bi**.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Gli operatori provvederanno allo svuotamento dei contenitori esposti, riposizionandoli successivamente con cura nello stesso punto in cui le utenze li avevano allocati.

Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di compostaggio autorizzato individuato dall'Amministrazione Comunale.

✓ **RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con **frequenza settimanale**, nel giorno di **mercoledì**.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo a **mezzo di scatole di cartone, pacchi legati con spago o di contenitori rigidi**. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

✓ **RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con **frequenza settimanale**, nel giorno di **sabato**. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di **appositi sacchi in PE di colore grigio trasparente**. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo l'eventuale trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

✓ **RACCOLTA PORTA A PORTA DEL VETRO E IMBALLAGGI METALLICI**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con **frequenza quindicinale**, nel giorno di **sabato**. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze a mezzo di **appositi contenitori rigidi a rendere reperiti dall'utenza o in sacchi in polietilene**. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 5.30 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

✓ **RACCOLTA MEDIANTE CONTENITORI STRADALI E AVVIO A TRATTAMENTO DI PILE E FARMACI**

Il servizio copre tutti i contenitori stradali per **pile e farmaci** presenti sul territorio e di proprietà comunale.

I contenitori vengono svuotati con frequenza di norma mensile e comunque atta ad evitarne la saturazione.

✓ **RACCOLTA PORTA A PORTA DEGLI SFALCI E POTATURE**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con **frequenza settimanale** nel periodo **aprile-novembre e mensile nei restanti mesi dell'anno**, nel giorno di **lunedì**. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di contenitori a rendere; per le potature è ammesso il conferimento di fascine. Tutti i contenitori/colli dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 4.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo l'eventuale trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dall'Amministrazione Comunale.

✓ **RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI**

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, nel giorno di **sabato**.

Il servizio viene reso con **frequenza quindicinale**. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze posizionando i rifiuti a bordo strada, essendo pertanto escluso il facchinaggio degli stessi da parte degli operatori della Bassanetti srl. Il servizio viene reso a richiesta, **dietro prenotazione da effettuarsi entro le ore 17:00 del giorno di giovedì** al Numero Verde **800 533616**, per un massimo di **3 pezzi/2,5 mc per ritiro e per massimo n.25**

utenze per turno di raccolta. Laddove le richieste fossero superiori a 25, quelle eccedenti verranno riprogrammate per il primo turno di raccolta disponibile.

Il materiale raccolto viene conferito presso un impianto di recupero individuato dall'Amministrazione Comunale.

## **4.2 Spazzamento e lavaggio strade**

### **4.2.1 Spazzamento strade**

Il servizio di spazzamento comprende le attività di seguito elencate:

- pulizia, con spazzatrice aspirata, delle vie e piazze pubbliche asfaltate del territorio comunale, comprese rotatorie, aree spartitraffico, cordoli, marciapiedi, piazze, piste ciclabili, parcheggi, compresa la pulizia manuale delle porzioni di strada dove la spazzatrice non riesce ad operare;
- raccolta eseguita con specifica attrezzatura e cautela delle siringhe usate rinvenute durante le normali operazioni di spazzamento;
- mantenimento pervietà bocche di lupo e caditoie;
- trasporto e recupero, presso impianto regolarmente autorizzato ai sensi delle normative vigenti, dei rifiuti raccolti.

Il servizio viene effettuato in modo da lasciare i luoghi puliti e sgomberi da detriti, fanghiglia, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere.

Il personale addetto al servizio evita, per quanto possibile, di sollevare polvere o di arrecare comunque intralcio alla circolazione stradale. Si evitano altresì accumuli di rifiuti, provvedendo alla loro raccolta e trasporto al termine delle operazioni di spazzamento. Nel corso dell'esecuzione del servizio, si effettua inoltre la pulizia delle bocche di scarico delle acque e delle caditoie stradali, onde permettere il deflusso delle acque piovane ed a rimuovere quei materiali che ne impedissero lo scarico nelle tombature stradali.

Per ridurre l'impatto del servizio, conseguendo comunque la necessaria efficacia, vengono impiegati esclusivamente soffiatori elettrici, che si caratterizzano per livelli di rumorosità nettamente inferiori ai corrispondenti dotati di motore termico e per l'assenza di emissioni gassose. I rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale vengono conferiti a fine servizio presso un impianto di trattamento individuato dalla Bassanetti srl.

### **PERCORSI DI SERVIZIO**

Ai fini dell'ottimizzazione dell'erogazione del servizio, il territorio comunale è stato suddiviso in 3 zone, su cui si articolano i percorsi dei mezzi, come di seguito descritto. Tutte le zone sono oggetto d'intervento a **cadenza settimanale**, nel giorno di **lunedì**.

**ZONA 1 - CENTRO**

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)	
06.00 - 10.30	Via Troglia	Via Mendez
	Via Fossadolto	Via Gramsci
	Via Curiel	Via Rossa
	Via Quartieri	Via Ferrari
	Via San Rocco	Via Cavallotti
	Via Barinetti	Via Tavazzi
	Via Giotto	Via Mons. Giannini
	Via Lago	Via Togliatti
	Via Monterosa	Via Matteotti
	Via Mazzinia	Via Mazzolari
	Piazza Carlo Alberto Dalla Chiesa	Via Case Braila
	Via Garibaldi	Via Verdi
	Via Cavour	Via XXV Aprile
	Via XX Settembre	Via IV Novembre
	Via Carducci	Via Della Repubblica
	Via Manzoni	Via Baldoli
	Via Dante	Via Della Repubblica
	Via Nenni	Via De Gasperi
	Via Saragat	Via C.M. Testa
		Via Forze Armate
		Via Kennedy
		Via Vittorio Veneto

**ZONA 2 - FRAZIONI**

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)
10.30 - 12.00	Via Delle Querce
	Via Dei Salici
	Via Dei Pioppi
	Via dei Platani/Aceri
	Via Dei Tigli
	Via dei Molini
	Via delle Robinie
	Via dei Larici
	Via dei Gelsi
	Via delle Betulle
	Loc. Monteguzza
	Frazione Vigarolo (+ Cascina Barbavara)
	Sp 23
	Via Roma
	Via Mons. Rolla
	Via M. Cabrini

**ZONA 3 - FRAZIONI**

Fascia oraria esecuzione servizio	Via (in ordine progressivo)
10.30 - 12.00	Frazione Panigada (fr. Monasterolo, Ca' de Lunghi ecc.)
	Frazione Proprio
	Cascina Sant' Antonio
	Frazione Pantiarà
	Frazione Fornaci
	Frazione Prevede
	Frazione Barasina
	Frazione Regona

**4.2.2 Pulizia delle aree dedicate a eventi quali fiere, feste e sagre**

La Bassanetti srl provvede ad effettuare i servizi di spazzamento e di raccolta rifiuti in occasione dello svolgimento di eventi quali manifestazioni varie, fiere, mercatini, sagre e feste che vengono organizzati sul territorio comunale.

Tutte le attività di cui al presente paragrafo vengono accuratamente pianificate in accordo con l'Amministrazione Comunale, tenendo conto dell'esigenza di:

- mantenere costantemente le condizioni di decoro, igiene e sicurezza dei luoghi nel corso dello svolgimento degli eventi;
- contenere quanto più possibile gli impatti del servizio su organizzatori e partecipanti agli eventi;
- conseguire la massima differenziazione dei rifiuti raccolti, onde garantire il loro recupero sotto forma di materia e ridurre al minimo i quantitativi da avviarsi a trattamento indifferenziato;
- ripristinare nel minor tempo possibile lo stato dei luoghi alla conclusione dell'evento.

In funzione delle specifiche caratteristiche di ciascun evento e al fine di massimizzare la resa della raccolta differenziata, la Bassanetti srl provvede al preventivo posizionamento di un numero congruo di contenitori di adeguate caratteristiche e dimensioni, che potranno essere dedicati alla raccolta differenziata delle frazioni carta, imballaggi in plastica, imballaggi in vetro ed in metallo, legno, organico, rifiuto urbano residuo.

Al fine di aumentare la sensibilizzazione ambientale degli utenti, migliorare la qualità dei materiali raccolti e di conseguenza incrementare il livello di raccolta differenziata sui contenitori forniti vengono apposti adesivi personalizzati, che facilitino gli utenti a separare correttamente i rifiuti.

Le frequenze di intervento vengono definite caso per caso (in accordo con l'Amministrazione Comunale) in modo da evitare che i contenitori arrivino a completo riempimento, divenendo così

inutilizzabili e causando conseguentemente fenomeni di abbandono dei rifiuti sul territorio. In fase di erogazione del servizio, gli operatori della scrivente verificano inoltre costantemente i ritmi di riempimento dei contenitori, apportando eventualmente le necessarie modifiche alle frequenze pianificate, laddove esse si rivelassero inadeguate.

I rifiuti raccolti vengono conferiti presso il Centro di Raccolta (laddove possibile sia da un punto di vista tecnico che normativo e/o contrattuale) o presso impianto di trattamento autorizzato.

Le attività di spazzamento vengono effettuate con modalità analoghe a quelle illustrate al punto 2.2, condividendo con l'Amministrazione Comunale i percorsi e gli orari di servizio. Laddove si rendesse necessario intervenire nel corso dello svolgimento dell'evento su aree ristrette, poco accessibili o intensamente frequentate, possono essere altresì pianificati degli interventi di spazzamento manuale, effettuati con uno o più operatori equipaggiati di ramazza e soffiatore (laddove compatibile) e dotati di autocarro con vasca ribaltabile.

#### **4.2.3 Spazzamento manuale**

Il servizio consiste nello spazzamento manuale delle aree pedonali e nello svuotamento e sostituzione del sacchetto dei cestini portarifiuti posizionati sul territorio comunale, in aree pubbliche, con frequenze di svuotamento una volta a settimana.

Il Comune gestisce il servizio di spazzamento manuale e in modo residuale e recupero rifiuti abbandonati. Il servizio si svolge nella fascia oraria compresa tra le 08:00 e le 16:00

#### **4.3 Gestione dei centri di raccolta comunale**

Il servizio è così articolato:

- apertura e chiusura del Centro di Raccolta;
- effettuazione della pulizia (anche mediante spazzatrice) delle superfici pavimentate presenti all'interno del perimetro del Centro di Raccolta;
- pulizia delle aree (sia pavimentate che non pavimentate) esterne al cancello d'accesso o alla recinzione di Centro di Raccolta;
- organizzazione dei flussi di materiale;
- controllo sulla natura, quantità, provenienza dei materiali conferiti dall'utenza;
- accettazione del materiale conferito dall'utenza, nei limiti di quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale per la raccolta dei rifiuti nonché dalla vigente normativa, subordinata al controllo di cui al punto precedente; il diritto al conferimento potrà essere eventualmente dimostrato anche mediante esibizione di tessere e/o permessi rilasciati all'utente dall'Amministrazione Comunale;
- controllo della regolarità amministrativa dei conferimenti effettuati dalle utenze non domestiche (iscrizione alla cat.2 bis Albo Nazionale Gestori Ambientali, impiego e corretta compilazione del Formulario di Identificazione Rifiuti);

- assistenza dell'utenza nella fase di conferimento;
- vigilanza affinché negli orari di effettuazione del servizio non venga asportato dal Centro di Raccolta, ad opera di soggetti non aventi titolo, nessun materiale stoccatovi;
- compilazione dei formulari di identificazione per i rifiuti in uscita;
- tenuta registri di carico e scarico.

Il servizio viene effettuato a mezzo di n.1 addetto con gli orari seguenti (che coincidono con l'orario di apertura al pubblico):

- lunedì dalle 09.00 alle 12.00;
- mercoledì dalle 14.00 alle 18.00;
- sabato dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00.

La Bassanetti srl provvede altresì a fornire a nolo i contenitori necessari allo stoccaggio dei rifiuti presso il Centro di Raccolta ed al loro trasporto agli impianti di trattamento autorizzati.

Il trasporto e lo svuotamento vengono effettuati a cura della Bassanetti srl mediante idonei mezzi ogni qualvolta i contenitori risultino pieni. Il servizio viene reso con il sistema del "vuoto per pieno", in modo da non avere soluzione di continuità nella possibilità di conferimento al Centro di Raccolta Comunale; il servizio viene inoltre reso in modo da evitare sempre e comunque un accumulo superiore alla capacità dei contenitori in dotazione al Centro di Raccolta Comunale, evitando che il prelievo dei cassoni venga effettuato in concomitanza degli orari di apertura al pubblico.

Le pesate dei rifiuti in uscita vengono effettuate presso l'impianto di trattamento di destinazione.

La Bassanetti srl mette a disposizione del Centro di Raccolta Comunale una dotazione di cassoni scarrabili così composta:

- n.2 cassoni scarrabili da 30 mc per rifiuti ingombranti;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per carta/cartone;
- n.1 cassone scarrabile da 20 mc per vetro/lattine.
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per rifiuti metallici (ferro);
- n.2 cassoni scarrabili da 30 mc per rifiuti vegetali;
- n.2 cassoni scarrabili da 30 mc per rifiuti in legno;
- n.1 cassone scarrabile da 20 mc per rifiuti inerti prodotti da utenze domestiche.

## Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"

La tassa rifiuti "TARI" rappresenta il corrispettivo che ciascun cittadino è tenuto a versare al Comune per l'erogazione del servizio rifiuti. La tassa rifiuti è applicata secondo le disposizioni previste dal regolamento Comunale in materia di tassa rifiuti.

Sono tenuti al pagamento le utenze domestiche e le utenze non domestiche che realizzano il presupposto d'imposta.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; possiede la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

## Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### 6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

#### APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti Schema I	
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	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 <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

<b>Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I</b>	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>2</sup>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
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.
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.
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.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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.
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.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.

<sup>2</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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.
---	------

## 6.2 Obblighi di qualità – servizio operativo

### ▪ Ritiro rifiuti su chiamata

Bassanetti ha istituito un servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti.

La richiesta di servizio deve essere inoltrata dall'utente per mezzo del **numero verde 800533616**.

Il servizio viene erogato entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta.

### ▪ Interventi per disservizi

Bassanetti interviene per ovviare agli eventuali disservizi verificatisi.

La richiesta di intervento deve essere inoltrata dall'utente per mezzo del **numero verde 800533616**. Il servizio viene erogato entro i 5 giorni successivi alla ricezione della richiesta.

### ▪ Interventi per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Bassanetti interviene per riparare le attrezzature per la raccolta domiciliare fornite (ove previsto).

La richiesta di intervento deve essere inoltrata dall'utente per mezzo del **numero verde 800533616**. Il servizio viene erogato entro i 10 giorni successivi alla ricezione della richiesta. Nel

caso fosse necessario un sopralluogo preventivo, il servizio viene erogato entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta.

### ▪ Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

Bassanetti ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.

La mappatura è pubblicata sul sito aziendale.

### ▪ Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Bassanetti in qualità di gestore della raccolta e trasporto predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è disponibile presso il sito del Comune nella sezione trasparenza

[www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera)

### Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade

Bassanetti in qualità di gestore della raccolta e trasporto predispone il calendario dell'attività di spazzamento e lavaggio strade in cui sono indicati i giorni e gli orari in cui si svolge il servizio di spazzamento meccanizzato, spazzamento manuale e pulizia dei mercati. Il calendario è disponibile presso il sito del Comune nella sezione trasparenza

[www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/raccolta-rifiuti-e-tari-trasparenza-arera)

▪ **Sicurezza del servizio rifiuti**

Bassanetti ha realizzato un numero verde a cui le utenze possono segnalare situazioni di emergenza relative al servizio. I disservizi non sono considerati emergenza.

Il numero verde è raggiungibile digitando **800XXXX** ed è sempre attivo. Per aprire il ticket per l'intervento, l'utente, oltre a descrivere la situazione di emergenza rilevata, dovrà fornire:

- nome, cognome, codice fiscale;
- recapito postale o e-mail;
- codice utente (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale);
- indirizzo e codice utenza (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale).

Il Gestore interverrà per gestire l'emergenza entro le 4 ore successive alla ricezione della segnalazione.

### 6.3 Obblighi di qualità – tariffa rifiuti

▪ **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente indirizzo web

[www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1)

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web

[www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di 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 di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti il servizio**

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è scaricabile al seguente indirizzo inserire il link:

[www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1](http://www.comune.borghettolodigiano.lo.it/index.php/component/jdownloads/category/29-servizio-tributi?Itemid=-1)

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente,
- l'indirizzo e il codice utenza; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

▪ **Punti di contatto con l'utente**

✓ **Sportello fisico**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello in Piazza Gen. C.A. Dalla Chiesa n°1, Borghetto Lodigiano (LO).

Dal lunedì al venerdì	09:00 – 11:30
Mercoledì	16:00 – 17:30

✓ **Obbligo servizio telefonico**

- **BASSANETTI SRL**: ha attivato il **numero verde 800533616** dedicato all'attività di raccolta e spazzamento (**meccanizzato e pulizia aree mercatali**)
- Il **comune di Borghetto Lodigiano** ha individuato nel gestore della raccolta e trasporto nonché gestore dello spazzamento e lavaggio strade **BASSANETTI SRL** il soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel TQRIF inerenti ai punti di contatto con l'utente e alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade in luogo del gestore dell'attività di spazzamento manuale e gestione della tassa rifiuti (Ufficio Ecologia - Ufficio Tributi)

▪ **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Il pagamento può essere effettuato presso gli **sportelli bancari, postali, in home banking** nonché presso le **rivendite di tabacchi** convenzionate coi servizi di Banca 5 e deve essere effettuato tramite il relativo **modello di pagamento F24** che il Comune invia assieme all'avviso di pagamento.

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

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la **possibilità di ulteriore rateizzazione** di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della **richiesta scritta di rettifica** evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro

## GLOSSARIO

**attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca

dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

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

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

**Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

**Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

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

**contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

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

**documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

**Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO),

avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

**gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

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

**giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

**operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal

regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

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

**rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

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

**segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

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

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

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

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

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

**tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

**tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

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

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