

**CONTRATTO PER L’AFFIDAMENTO
DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA**

B)
ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE
~~DI GIUNTA~~
DEL CONSIGLIO N. 23
DEL 25/11/2025
IL SEGRETARIO

L'anno 2025 addì ____ del mese di _____,

Tra i signori

_____ nato a ____ il _____, domiciliato per la carica presso la sede del Municipio del Comune di _____, Via _____, che interviene al presente atto nella sua qualità di _____ in rappresentanza del Comune di _____ (di seguito, anche solo il “Comune”) con sede in _____, _____ - C.F. _____ – P.IVA _____ che agisce in esecuzione della deliberazione del Consiglio Comunale n. _____ del _____, esecutiva ai sensi di legge;

e

_____, domiciliato per la carica presso la sede della Società di cui infra, che interviene al presente atto in qualità di Direttore Generale della Società Casalasca Servizi S.p.A. (di seguito anche solo “Casalasca”, la “Società” o il “Gestore”) con sede in _____, C.F. e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di _____, giusta procura n. ____ del _____.

di seguito, anche solo singolarmente la “**Parte**” o congiuntamente le “**Parti**”.

Premesso che

- Casalasca Servizi S.p.A. è società a partecipazione interamente pubblica, che gestisce il servizio di igiene ambientale a favore degli Enti Locali soci secondo il modello dell’*in-house providing*;
- Il Comune di _____ è socio di Casalasca Servizi S.p.A. e detiene una quota del capitale sociale pari al ____ %;
- ciascun Comune socio di Casalasca Servizi S.p.A. è in grado di



esercitare società poteri di direzione e influenza sulle scelte strategiche e sulle decisioni societarie più rilevanti, mediante il controllo analogo congiunto esercitato per il tramite del Comitato per il controllo analogo e in virtù delle apposite previsioni dello Statuto, della Convenzione ex articolo 30 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., a valere anche come patto parasociale, per l'esercizio del controllo analogo congiunto;

- ai sensi dell'articolo 200, comma 7, del D.Lgs. n. 152/2006, il Comune è l'ente competente ad affidare il servizio di gestione dei rifiuti sul proprio territorio, nel rispetto delle disposizioni regionali vigenti, in quanto Regione Lombardia ha scelto di non ricorrere al modello organizzativo per Ambiti Territoriali Ottimali;
- Casalasca Servizi S.p.A. ha presentato al Comune di _____ una proposta di gestione del servizio di igiene urbana e ambientale nel territorio comunale, composta dal Disciplinare Tecnico e relativi Allegati Tecnici nonché da un Piano Economico Finanziario Asseverato;
- il Comune di _____, con deliberazione del Consiglio comunale n. ____ del _____ ha deliberato, sulla base degli esiti delle relazioni ai sensi degli artt. 14 e 17 del D.Lgs. n. 201/2022, di affidare il servizio di igiene urbana e ambientale a Casalasca Servizi S.p.A. secondo il modello dell'*in house providing*;
- il presente contratto è redatto in conformità allo Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani, predisposto da ARERA e

approvato con Delibera 385/2023/R/RIF).

Tutto ciò premesso, da ritenersi parte integrale e sostanziale del presente contratto di servizio, tra le Parti si conviene e si stipula quanto segue

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE:

Titolo I - DISPOSIZIONI GENERALI

Articolo 1 - Definizioni

1.1 Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente provvedimento, si applicano le definizioni tratte dalla normativa vigente e dalla regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) *ratione temporis* vigente e le seguenti definizioni:

- **ARERA o l'Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Comune** è il Comune di _____;
- **Decreto Legislativo 201/22** è il decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201 e s.m.i. recante: "*Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica*";
- **Disciplinare Tecnico** è il documento allegato al contratto di servizio che contiene le specifiche operative, le prescrizioni tecniche per l'erogazione del Servizio affidato;
- **Gestore** è Casalasca Servizi S.p.A. (di seguito anche solo "Casalasca Servizi");
- **Parti** sono il Comune e il Gestore del servizio che sottoscrivono il presente contratto;
- **Piano Economico Finanziario di Affidamento** è il piano economico finanziario predisposto da Casalasca Servizi S.p.A. e asseverato ai

sensi dell'articolo 17, comma 4, del Decreto legislativo 201/22;

- **Schema regolatorio della qualità** è lo schema individuato dal Comune ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF;
- **Servizio affidato** è il servizio di gestione di igiene urbana e ambientale affidato al Gestore, ai sensi della normativa *pro tempore* vigente, e comprendente le attività di cui al Disciplinare Tecnico e ai relativi Allegati Tecnici al presente contratto;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, approvato con deliberazione 15/2022/R/RIF.

Articolo 2 - Oggetto e finalità

2.1 Con il presente Contratto le Parti si impegnano, per la durata dell'affidamento, a svolgere le attività necessarie ad assicurare l'assolvimento degli obblighi di servizio pubblico, nonché l'equilibrio economico-finanziario della gestione secondo criteri di efficienza, promuovendo il progressivo miglioramento dello stato delle infrastrutture e della qualità delle prestazioni erogate agli utenti, in attuazione della normativa vigente e di quanto previsto dal Disciplinare Tecnico allegato al presente Contratto.

2.2 Per il raggiungimento della finalità di cui al precedente comma, il Comune si impegna a ottemperare agli obblighi previsti dal presente contratto, tra cui:

- a) adottare procedure partecipate che, con il coinvolgimento dei soggetti interessati, permettano di identificare in modo trasparente le priorità di intervento e gli obiettivi di qualità, verificandone la sostenibilità economico-finanziaria e tecnica;

- b) approvare gli atti di propria competenza sulla base di istruttorie appropriate, per mantenere il necessario grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza del contratto;
- c) adottare le misure necessarie a favorire il superamento dell'eventuale situazione di disequilibrio economico-finanziario.

2.3 Per il raggiungimento della finalità di cui al comma 2.1, il Gestore si impegna a ottemperare agli obblighi previsti dal presente contratto, tra cui:

- a) garantire la gestione del Servizio Affidato, a fronte del quale percepisce il corrispettivo di cui al successivo Articolo 6, in condizioni di efficienza, efficacia ed economicità, promuovendo il miglioramento delle prestazioni erogate, secondo le priorità stabilite dal Comune in attuazione della normativa vigente;
- b) realizzare gli obiettivi previsti dal Comune (anche in coerenza con gli obiettivi stabiliti dagli atti di programmazione sovraordinati di riferimento) e tutte le attività necessarie a garantire adeguati livelli di qualità agli utenti;
- c) intervenire nell'ambito delle procedure partecipate di cui al comma 2.2, lettera a), del presente contratto, fornendo al Comune tutte le informazioni e i dati necessari alle attività di validazione richieste dalla regolazione *pro tempore* vigente, anche ai fini dell'aggiornamento dei documenti di pianificazione;
- d) adottare tutte le azioni necessarie a mantenere un adeguato grado di affidabilità, chiarezza, coerenza e trasparenza del contratto.

Articolo 3 - Regime giuridico per la gestione del Servizio affidato

3.1 Il Gestore provvede all'esercizio del Servizio affidato secondo il modello dell'*in-house providing*, nel rispetto della Delibera di Consiglio Comunale n.

___ del _____, nella quale sono riportati i motivi della scelta della forma di gestione e le valutazioni effettuate in conformità della normativa *pro tempore* vigente.

3.2 In ragione del modello di gestione secondo il regime dell'*in house providing*, il Comune esercita le funzioni di indirizzo e controllo nei confronti di Casalasca Servizi, secondo le modalità previste dalle apposite previsioni dello Statuto, della Convenzione ex articolo 30 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i. per l'esercizio del controllo analogo congiunto e del presente Contratto.

Articolo 4 - Perimetro del Servizio affidato

4.1 Il Servizio affidato al Gestore mediante il presente Contratto è costituito dalle seguenti attività, declinate in dettaglio nel Disciplinare Tecnico e ai relativi Allegati Tecnici allegati sub. A) al presente Contratto.

4.2 L'esercizio del Servizio affidato si svolge nel Comune di _____.

4.3 Costituiscono attività ulteriori affidate a Casalasca Servizi quelle di seguito indicate:

[da compilare a cura del Comune/Società sulla base di quanto previsto dal Disciplinare Tecnico presentato da Casalasca Servizi. NB: per attività esterne al perimetro regolato, si fa riferimento alla definizione contenuta nella delibera ARERA 363-21, "MTR-2", secondo cui, tra l'altro, sono escluse le attività di raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche; derattizzazione; disinfestazione zanzare; spazzamento e sgombero della neve; cancellazione scritte vandaliche; defissione di manifesti abusivi; gestione dei servizi igienici pubblici; gestione del verde pubblico; manutenzione delle fontane].

Articolo 5 - Durata dell'affidamento

5.1 Il presente Contratto ha durata di _____ anni e termina in data _____.

5.2 Al fine di garantire il mantenimento delle condizioni di equilibrio economico-finanziario e a tutela della continuità del servizio e della qualità delle prestazioni erogate, la durata dell'affidamento può essere estesa, entro il termine del periodo regolatorio *pro tempore* vigente e comunque nei limiti previsti dalle norme vigenti, al verificarsi delle seguenti condizioni:

- a) nuove e ingenti necessità di investimento, anche derivanti da un significativo incremento della popolazione servita, a seguito di processi di accorpamento gestionale, riorganizzazione e integrazione dei servizi, anche in ossequio a quanto previsto dall'articolo 3-bis, comma 2-bis, del Decreto-legge n. 138/11;
- b) mancata corresponsione del valore di subentro da parte del Gestore entrante, nel rispetto della regolazione *pro tempore* vigente, o in caso di oggettivi e insuperabili ritardi nelle procedure di affidamento;
- c) nel rispetto delle condizioni stabilite dalla legge, negli eventuali altri casi previsti dalle Parti.

Titolo II - CORRISPETTIVO DEL GESTORE ED EQUILIBRIO ECONOMICO FINANZIARIO

Articolo 6 - Corrispettivo contrattuale

6.1 L'importo di affidamento di cui al presente Contratto, che deve garantire il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, è determinato secondo il metodo tariffario *pro tempore* vigente.

6.2 Ciò premesso, il corrispettivo per il 2025 è pari alle entrate tariffarie

approvate con il PEF 2025 (contenuto nella revisione biennale 2024-2025) pari a € _____ oltre IVA (come indicato nella colonna del Gestore Casalasca Servizi e tale importo costituirà la base per il calcolo del corrispettivo del Servizio Affidato per l'anno 2026, corrispondente al valore delle entrate tariffarie contenute nel PEF 2026, redatto in accordo all'MTR-3.

6.3. Per gli anni successivi, i corrispettivi saranno rideterminati sulla base di quanto previsto dalle disposizioni ARERA *pro tempore* vigenti, fermo restando il rispetto del principio di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario.

6.4 Il corrispettivo dovrà essere corrisposto a seguito di emissione fatturazione mensile da parte di Casalasca Servizi per un importo di 1/12 dell'importo approvato nel PEF 2026. *[Per i Comuni a tariffa corrispettiva TARIP, Casalasca Servizi S.p.A. procederà direttamente alla fatturazione agli utenti, secondo le tariffe approvate dal Comune per l'anno di riferimento, in n. 2 rate annuali (acconto e saldo) alle scadenze di volta in volta deliberate dal Comune stesso].*

Articolo 7 - Aggiornamento del corrispettivo contrattuale

7.1 Il Comune garantisce per tutta la durata dell'affidamento la coerenza fra il corrispettivo spettante al Gestore e l'ammontare dei costi riconosciuti dal metodo tariffario *pro tempore* vigente, assicurandone l'adeguamento in sede di approvazione e aggiornamento della predisposizione tariffaria ai sensi dalla regolazione vigente.

7.2 Nel rispetto della normativa vigente eventuali revisioni del corrispettivo in corso di affidamento possono essere effettuate su iniziativa delle Parti secondo le modalità di cui ai successivi commi 26.2 e 26.3.

Articolo 8 - Piano Economico Finanziario di Affidamento

8.1 Il Piano Economico Finanziario di Affidamento allegato sub. B al presente Contratto, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, redatto secondo lo Schema Tipo definito dall'Autorità ai sensi dell'articolo 7, comma 1, del D.Lgs. n. 201/2022 e s.m.i. per gli affidamenti assentiti ai sensi delle disposizioni ivi previste, riporta, con cadenza annuale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, l'andamento dei costi di gestione e di investimento, nonché la previsione annuale dei proventi da tariffa. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento contiene altresì la proiezione, su base triennale e per l'intero periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti, nonché la specificazione dell'assetto economico-patrimoniale della società, del capitale proprio investito e dell'ammontare dell'indebitamento.

8.2. Il Piano Economico Finanziario di Affidamento si compone del piano tariffario, del conto economico, del rendiconto finanziario e dello stato patrimoniale e deve comprendere almeno i seguenti elementi:

- a) il programma degli interventi e il piano finanziario degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi del Servizio affidato, anche in coerenza con gli obiettivi di sviluppo infrastrutturale individuati dalle programmazioni di competenza regionale e nazionale;
- b) la specifica dei beni, delle strutture e dei servizi disponibili per l'effettuazione del servizio integrato di gestione, ovvero delle singole attività che lo compongono, nonché il ricorso eventuale all'utilizzo di beni e strutture di terzi, o all'affidamento di servizi a terzi;
- c) le risorse finanziarie necessarie per effettuare il servizio integrato di

gestione ovvero delle singole attività che lo compongono.

8.3 Il Piano Economico Finanziario di Affidamento di cui al comma 8.1 deve consentire il raggiungimento dell'equilibrio economico-finanziario e, in ogni caso, il rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità della gestione, anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Articolo 9 - Aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento

9.1 Le Parti, con procedura partecipata, aggiornano il Piano Economico Finanziario di Affidamento di cui all'Articolo 8, nel rispetto dei criteri e dei termini stabiliti dall'Autorità e per tutta la durata residua dell'affidamento.

9.2 Ai fini dell'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento:

- a) il Gestore elabora lo schema di aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento secondo il metodo tariffario *pro tempore* vigente e lo trasmette al Comune;
- b) il Comune, fermi restando i necessari profili di terzietà rispetto al Gestore, valida le informazioni e i dati forniti da quest'ultimo - verificandone la completezza, la coerenza e la congruità - e li integra o li modifica secondo criteri funzionali al riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio;
- c) il Comune adotta il Piano Economico Finanziario di Affidamento aggiornato, assicurando la coerenza tra i documenti che lo compongono.

9.3 Il Comune assicura, altresì, che l'aggiornamento del Piano Economico Finanziario di Affidamento effettuato ai sensi del precedente comma 9.2

consenta di perseguire l'obiettivo di mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario per tutta la durata residua dell'affidamento, secondo criteri di efficienza anche in relazione agli investimenti programmati e agli obiettivi fissati.

Articolo 10 - Istanza di riequilibrio economico-finanziario

10.1 Qualora durante il periodo regolatorio si verificano circostanze straordinarie ed eccezionali, di entità significativa e non previste al momento della formulazione della predisposizione tariffaria, tali da pregiudicare l'equilibrio economico-finanziario, il Gestore presenta al Comune istanza di riequilibrio.

10.2 L'istanza deve contenere l'esatta indicazione dei presupposti che comportano il venir meno dell'equilibrio economico-finanziario, la sua puntuale quantificazione in termini economici e finanziari, la proposta delle misure di riequilibrio da adottare secondo quanto previsto al successivo Articolo 11, nonché l'esplicitazione delle ragioni per le quali i fattori determinanti lo squilibrio non erano conosciuti o conoscibili al momento della formulazione della predisposizione tariffaria.

10.3 È obbligo del Gestore comunicare altresì, nell'istanza e in forma dettagliata, tutte le iniziative messe in atto per impedire il verificarsi dei fattori determinanti lo scostamento.

Articolo 11 - Misure per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario

11.1 Le eventuali misure di riequilibrio, una volta esperite le azioni previste dalla regolazione tariffaria *pro tempore* vigente per il superamento del limite alla crescita annuale delle entrate tariffarie e nel caso in cui le misure di

risanamento attivabili (tese alla razionalizzazione dei costi di gestione, all'aumento delle entrate e al contenimento delle uscite) non siano sufficienti a preservare i target di qualità stabiliti, comprendono, di norma:

- a) la revisione degli obiettivi assegnati al Gestore (ove non connessi a specifiche componenti di costo di natura incentivante), comunque garantendo il raggiungimento almeno dei livelli minimi di servizio, nonché il soddisfacimento della complessiva domanda degli utenti;
- b) la modifica del perimetro o l'estensione della durata dell'affidamento (ovvero altre modifiche delle clausole contrattuali, in generale), ove ne ricorrano i presupposti previsti dalla normativa vigente e dal presente Contratto.

Articolo 12 - Procedimento per la determinazione e l'approvazione delle misure di riequilibrio

12.1 Il Comune decide sull'istanza di riequilibrio presentata dal Gestore entro sessanta giorni dalla sua ricezione e trasmette all'Autorità la propria determinazione motivata contenente la proposta di adozione di una o più misure di riequilibrio.

12.2 L'Autorità verifica la coerenza regolatoria delle misure di riequilibrio determinate dal Comune nell'ambito dei procedimenti di propria competenza e nei termini previsti dai medesimi. Ove ricorrano gravi ragioni di necessità e urgenza tali da mettere a rischio la continuità gestionale, l'Autorità può disporre misure cautelari.

Titolo III - QUALITA' E TRASPARENZA DEL SERVIZIO

Articolo 13 - Obblighi in materia di qualità e trasparenza

13.1 Al presente Contratto è allegata la Carta della qualità del Gestore allegato sub. C relativa al Servizio Affidato, redatta in conformità alla regolazione *pro tempore* vigente.

13.2 Le Parti danno atto che lo schema regolatorio di riferimento del Comune di _____, cui conseguono i corrispondenti obblighi di qualità contrattuale e tecnica che dovranno essere assicurati dal gestore, è attualmente individuato nello schema _____ – “livello qualitativo _____” di cui all’art. 3.1 della delibera 15/2022/R/rif e s.m.i. (TQRIF).

13.3 Il Gestore svolge il servizio nel rispetto della normativa tecnica vigente impegnandosi a garantire, relativamente al Servizio Affidato, il rispetto degli obblighi di trasparenza previsti dalla regolazione *pro tempore* vigente, nonché quello dei Criteri Ambientali, minimi e/o premianti *pro tempore* vigenti.

13.4 Il Gestore si obbliga ad assicurare un elevato livello qualitativo e, in particolare, si impegna a conseguire gli standard qualitativi previsti nel Disciplinare Tecnico e quelli che saranno, anno per anno, identificati dal Comune e condivisi con Casalasca Servizi.

13.5 Nel caso di mancato raggiungimento degli obiettivi previsti nel Disciplinare Tecnico e di quelli identificati dal Comune, le Parti si impegnano a valutare congiuntamente la possibilità di adottare opportune azioni correttive, ivi incluse quelle relative all’organizzazione del Servizio affidato e alle attività di sensibilizzazione della cittadinanza rispetto alla tutela dell’ambiente.

Titolo IV - ULTERIORI OBBLIGHI TRA LE PARTI

Articolo 14 - Ulteriori obblighi del Comune

14.1 Il Comune è obbligato a:

- a) garantire gli adempimenti di propria competenza previsti dalle disposizioni normative e regolamentari applicabili al servizio di gestione dei rifiuti urbani adottando, nei termini previsti, gli atti necessari;
- b) adempiere alle obbligazioni nascenti dal contratto al fine di garantire le condizioni economiche, finanziarie e tecniche necessarie per la erogazione e la qualità del servizio;
- c) provvedere alla manutenzione o alla messa in sicurezza dei Centri di Raccolta Comunali di proprietà, adeguandoli alla disciplina *pro tempore* vigente.

Articolo 15 - Ulteriori obblighi del Gestore

15.1 Il Gestore è obbligato a:

- a) conseguire gli obiettivi relativi al Servizio Affidato individuati nel Disciplinare Tecnico allegato al presente contratto;
- b) raggiungere i livelli di qualità, efficienza e affidabilità del Servizio affidato da assicurare all'utenza, previsti dalla regolazione dell'Autorità e assunti dal presente contratto e dai relativi allegati;
- c) provvedere alla realizzazione degli interventi indicati nel Piano Economico Finanziario di Affidamento, e nell'aggiornamento dello stesso, per il conseguimento degli obiettivi di sviluppo infrastrutturale in relazione all'intero periodo di affidamento;
- d) trasmettere al Comune le informazioni tecniche, gestionali, economiche, patrimoniali e tariffarie riguardanti tutti gli aspetti del servizio affidato, sulla base della pertinente normativa e dei provvedimenti dell'Autorità;

- e) prestare ogni collaborazione per l'organizzazione e l'attivazione dei sistemi di controllo integrativi che il Comune ha facoltà di disporre durante il periodo di affidamento;
- f) dare tempestiva comunicazione al Comune del verificarsi di eventi che comportino o che facciano prevedere interruzioni dell'erogazione del servizio, nonché assumere ogni iniziativa per l'eliminazione delle criticità in parola, in conformità con le prescrizioni del medesimo Comune;
- g) restituire al Comune, alla scadenza dell'affidamento, tutti i beni strumentali al servizio avuti in uso in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione;
- h) prestare le garanzie finanziarie e assicurative previste dal presente contratto;
- i) pagare le penali e dare esecuzione alle sanzioni;
- j) attuare le modalità di rendicontazione delle attività di gestione previste dalla normativa vigente;
- k) proseguire nella gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, secondo quanto previsto dalla regolazione dell'Autorità e dal presente Contratto;
- l) rispettare gli obblighi di comunicazione previsti dalla normativa vigente, dalla regolazione dell'Autorità e dal presente Contratto.

15.2 Il Gestore si impegna altresì a gestire la risoluzione delle eventuali controversie con gli utenti secondo la normativa vigente e in base a quanto previsto dalla Carta dei servizi.

Titolo V - DISCIPLINA DEI CONTROLLI

Articolo 16 - Obblighi del Gestore in materia di controlli

16.1 Il Gestore predispone con cadenza semestrale una relazione contenente i dati e informazioni concernenti l'assolvimento degli obblighi contenuti nel presente Contratto.

16.2 Il Gestore si impegna a consentire, in ogni momento, l'accesso ai luoghi, opere e impianti, o alla documentazione in proprio possesso attinenti ai servizi oggetto del presente contratto, ai fini dello svolgimento dei controlli di cui all'Articolo 17.

16.3 Il Gestore dovrà inoltre assicurare la verificabilità delle informazioni e dei dati registrati e conservare in modo aggiornato ed accessibile la documentazione necessaria per un periodo non inferiore a 3 (tre) anni successivi a quello della registrazione.

16.4 Il Gestore provvede annualmente a redigere e aggiornare l'inventario dei beni strumentali relativi allo svolgimento delle attività oggetto del presente contratto, distinto almeno nelle seguenti sezioni:

- beni strumentali di sua proprietà;
- beni strumentali di terzi.

16.5 Casalasca Servizi deve provvedere a segnalare al Comune qualsiasi irregolarità e/o contravvenzione inerente alla corretta gestione dei rifiuti urbani e alla tutela dell'ambiente rilevata nell'esecuzione del Servizio Affidato (a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, il deposito abusivo e l'abbandono di rifiuti sulla strada pubblica) e a collaborare con gli organi del Comune, ivi incluso il Corpo di Polizia Locale, nelle attività prodromiche alla individuazione dei contravventori.

Articolo 17 - Programma di controlli

17.1 Il Comune predispone annualmente, ai sensi delle disposizioni dell'articolo 28 del D.lgs. 201/2022, il programma di controlli finalizzato alla verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, tenendo conto della tipologia di attività, dell'estensione territoriale di riferimento e dell'utenza a cui i servizi sono destinati.

17.2 Il programma di controlli individua l'oggetto e le modalità di svolgimento dei controlli. Rientra nell'ambito dei controlli anche la verifica dei dati registrati e comunicati dal Gestore all'Autorità e al Comune anche nell'ambito dell'attuazione della regolazione *pro tempore* vigente.

17.3 Nell'ambito dei controlli il Comune verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per lo svolgimento del servizio.

17.4 Il programma di controlli individua l'eventuale soggetto terzo incaricato di svolgere le attività di controllo per conto del Comune.

Articolo 18 - Modalità di esecuzione delle attività di controllo

18.1 Il Comune effettua le attività di controllo sulla corretta esecuzione e il rispetto del presente contratto da parte del Gestore in coerenza con il programma di cui all'Articolo 17.

Titolo VI - PENALI E SANZIONI

Articolo 19 - Penali

19.1 In caso di inosservanza delle disposizioni previste nel presente Contratto, ovvero di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali o di comportamento suscettibile di pregiudicare la continuità e la qualità dei servizi erogati ed il raggiungimento degli obiettivi previsti dal presente

Contratto, il Gestore provvede a rimuovere le cause di inadempimento nel più breve tempo possibile.

19.2 Alle inadempienze del Gestore di cui al precedente comma 19.1 potranno essere applicate le seguenti penali, fatte salve quelle previste dalla regolazione *pro tempore* vigente:

- a) da un minimo di € 50,00 ad un massimo di € 100,00 nel caso di disfunzione del servizio a danno di un numero limitato di utenze (massimo 20 utenze) dovute ad inconvenienti tecnici, a difetto da parte degli operatori e all'inosservanza delle norme contrattuali relative al decoro ed all'immagine del servizio, comunque a fatti tali da non compromettere i servizi stessi;
- b) da un minimo di € 100,00 ad un massimo di € 250,00 nel caso di disfunzioni di servizio dovute al ripetersi di inconvenienti tecnici già contestati o all'inosservanza delle norme contrattuali relative alle prescrizioni tecniche di espletamento del servizio con il coinvolgimento di un numero di utenze superiore a 20 e comunque a fatti che compromettono i servizi stessi, anche in termine di intercettazione di materiale;
- c) da un minimo di € 250,00 ad un massimo di € 500,00 per il ripetersi dei fatti contestati al precedente punto o per disfunzioni di servizio dovute a dolo o colpa grave anche da parte dei singoli operatori, all'omissione di servizio non giustificata e dall'inosservanza di norme, leggi e regolamenti.

19.3 Il Comune deve contestare formalmente gli inadempimenti rilevati al Gestore, tramite P.E.C. entro 72 (settantadue) ore dall'evento che determina l'inadempienza o l'inesatto adempimento degli obblighi contrattuali, fatti salvi i casi in cui la contestazione sia riferita ad eventi e/o inadempimenti che esulano dalla gestione dei servizi cd. di routine, per i quali detto limite

temporale è stabilito in 72 (settantadue) ore dall'avvenuto accertamento della inadempienza e, in ogni caso, in 30 (trenta) giorni dall'evento che l'ha originata.

A tal fine si intendono inadempienze riconducibili ai servizi di routine le mancate raccolte, i mancati spazzamenti, nonché tutte quelle prestazioni ripetitive di ridotto impatto la cui verifica a posteriori risulta essere particolarmente complessa ed aleatoria.

19.4 Qualora il Gestore ritenesse che l'inadempienza sia dipesa da cause di forza maggiore o da cause imputabili a soggetti terzi diversi da quelli eventualmente impiegati dal Gestore nello svolgimento del servizio, deve dichiararlo entro 48 (quarantotto) ore dalla formale contestazione, tramite la presentazione di controdeduzioni, memorie e documentazione conferente. Il definitivo accertamento ed il riconoscimento di tali circostanze da parte del Comune comporta l'esonero dal pagamento della penale stessa.

In caso di conferma dell'applicazione della penale, la stessa sarà oggetto di specifica fatturazione da parte del Comune entro il mese successivo a quello in cui si è concluso il predetto procedimento di contraddittorio.

19.5 In caso di mancato raggiungimento da parte del Gestore degli obblighi e standard di qualità previsti dal presente Contratto e nel Disciplinare Tecnico, ivi compresi gli eventuali obblighi e standard aggiuntivi rispetto alla regolazione *pro tempore* vigente, si possono applicare al Gestore medesimo, previa verifica in ordine alle cause e alle correlate responsabilità, specifiche penali, i cui valori massimi e minimi sono raccordati con quelli previsti dalla regolazione *pro tempore* vigente per violazione degli standard corrispondenti.

19.6 Il Comune comunica all'Autorità le penali da applicare al Gestore ai

sensi del precedente comma 19.5 per le successive determinazioni di competenza.

Articolo 20 - Sanzioni

20.1 Il Comune è tenuto a segnalare all'Autorità, dandone comunicazione al Gestore, i casi di violazione delle disposizioni recate dalla regolazione settoriale per i seguiti sanzionatori di competenza.

Articolo 21 - Condizioni di risoluzione

21.1 Fatte salve le cause di risoluzione previste dalla normativa vigente, le Parti disciplinano espressamente le condizioni di risoluzione per grave inadempimento contrattuale, prevedendo espressamente le ipotesi di inadempimento oggetto della clausola risolutiva espressa ai sensi dell'art. 1456 c.c. nonché le modalità e i termini per l'intimazione ad adempiere secondo quanto previsto dall'art. 1454 c.c.

21.2 Il Comune, fatto salvo il diritto al risarcimento del danno subito, potrà risolvere il presente Contratto nelle seguenti ipotesi:

- a. gravi e ripetute violazioni degli obblighi contrattuali o della Carta dei Servizi, non eliminate a seguito di contestazione scritta da parte del Comune;
- b. cessione (totale o parziale) del contratto a terzi senza autorizzazione del Comune;
- c. inosservanza delle norme di legge o di regolamento, in particolare per quanto concerne le autorizzazioni previste per la raccolta e il trasporto del R.U.;
- d. fallimento, cessazione o cessione del Gestore;
- e. arbitrario abbandono, interruzione o sospensione, totale o parziale, dei

Servizi Affidati qualora non dipendente da cause di forza maggiore o da soggetti terzi per più di 7 (sette) giorni consecutivi;

- f. utilizzazione parziale o anche temporanea, delle strutture comunali in uso al Gestore per usi e finalità diverse da quelle di cui al presente Contratto;
- g. venir meno dei requisiti per ottenere le iscrizioni cessazione degli effetti delle iscrizioni richieste all'Albo Nazionale Gestori Ambientali richieste dal presente Contratto;
- h. sopravvenuta condanna definitiva del legale rappresentante e/o del responsabile tecnico per un reato contro la Pubblica Amministrazione;
- i. violazione degli obblighi retributivi, contributivi e assicurativi nei confronti del proprio personale;
- j. violazione della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e sulla salute dei lavoratori di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- k. conferimenti dei rifiuti in impianti non autorizzati.

21.3 Il Comune è tenuto a contestare formalmente per iscritto al Gestore la sussistenza di una inadempienza contrattuale che costituisce causa di risoluzione, fornendo al Gestore un congruo termine, non inferiore a 15 (quindici) giorni lavorativi per rimuovere le irregolarità contestate.

21.4 Il Gestore può, entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla contestazione, presentare controdeduzioni, memorie e documenti a giustificazione della propria condotta.

21.5 Decorso inutilmente il termine concesso senza che il Gestore abbia rimosso le irregolarità contestate, il presente Contratto si intende risolto di diritto.

Titolo VII - CESSAZIONE E SUBENTRO

Articolo 22 - Procedura di subentro e corresponsione del valore di rimborso al Gestore uscente.

22.1 Il Comune è tenuto ad avviare la procedura di individuazione del nuovo Gestore almeno dodici mesi prima della scadenza naturale del contratto e, nel caso di cessazione anticipata, entro tre mesi dall'avvenuta cessazione.

22.2 Il Gestore è tenuto a mettere a disposizione tempestivamente i dati e le informazioni prodromiche alle successive procedure di affidamento ai sensi della normativa vigente.

22.3 Ai fini di cui al comma precedente, anche sulla base dell'inventario dei beni strumentali predisposto dal Gestore, il Comune verifica la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per la prosecuzione del servizio e quelli da trasferire al Gestore entrante.

22.4 Il Comune dispone l'affidamento al Gestore entrante entro i sei mesi antecedenti la data di scadenza dell'affidamento previgente, comunicando all'Autorità le informazioni relative all'avvenuta cessazione e al nuovo affidatario.

22.5 Il Comune individua, con propria deliberazione, il valore di subentro in base ai criteri stabiliti dalla regolazione *pro tempore* vigente, prevedendone l'obbligo di corresponsione da parte del Gestore entrante entro il novantesimo giorno antecedente all'avvio del nuovo affidamento. A tal fine, il Gestore uscente trasmette al Comune le informazioni e i dati necessari entro i sei mesi antecedenti alla data di scadenza dell'affidamento; il Comune delibera entro i successivi sessanta giorni e trasmette all'Autorità la propria determinazione

per la sua verifica di coerenza regolatoria nell'ambito dei procedimenti di competenza.

22.6 A seguito del pagamento del valore di subentro, il Gestore uscente cede al Gestore subentrante tutti i beni strumentali e le loro pertinenze necessari per la prosecuzione del servizio, come individuati dalla ricognizione effettuata d'intesa con il Comune sulla base dei documenti contabili. In alternativa al pagamento, in tutto o in parte, del valore di subentro, il Gestore entrante può subentrare nelle obbligazioni del gestore uscente alle condizioni e nei limiti previsti dalle norme vigenti, con riferimento anche al disposto dell'art. 1406 del codice civile.

22.7 Ai sensi di quanto disposto dalla normativa di settore, il personale che precedentemente all'affidamento del servizio risulti alle dipendenze del Gestore uscente, ove ne ricorrano i presupposti e tenendo conto anche della disciplina del rapporto di lavoro applicabile in base al modello organizzativo prescelto nonché a seguito di valutazioni di sostenibilità ed efficienza rimesse al Comune, può essere soggetto al passaggio diretto ed immediato al nuovo Gestore del Servizio affidato.

22.8 In caso di mancato pagamento del valore di subentro, come determinato dal Comune, nel termine indicato, il Gestore uscente prosegue nella gestione del servizio fino al subentro del nuovo Gestore, limitatamente alle attività ordinarie, fatti salvi gli investimenti improcrastinabili individuati dal Comune unitamente agli strumenti per il recupero dei correlati costi; ove perduri il mancato pagamento del valore di subentro, sono immediatamente escusse le garanzie prestate dal Gestore entrante al momento della sottoscrizione del contratto.

22.9 In caso di inosservanza delle previsioni di cui ai precedenti commi ad opera di una delle Parti, saranno applicate idonee penali commisurate all'entità e gravità delle inosservanze accertate.

Articolo 23 - Trattamento del personale

23.1 Il Gestore entrante garantisce l'applicazione al personale, non dipendente da amministrazioni pubbliche, del contratto collettivo nazionale di lavoro del settore dell'igiene ambientale, stipulato dalle Organizzazioni Sindacali comparativamente più rappresentative, anche in conformità a quanto previsto dalla normativa in materia attualmente vigente.

Titolo VIII - DISPOSIZIONI FINALI

Articolo 24 – Coperture assicurative/garanzie

24.1 Il Gestore è tenuto a sottoscrivere le polizze assicurative per:

- a) Responsabilità Civile verso Terzi, fino al massimale di € 5.000.000 per sinistro;
- b) Protezione dei beni strumentali all'esecuzione del servizio contro i rischi di calamità naturali, per massimali adeguati al valore dei singoli beni assicurati e comunque fino ad un massimale di € 5.000.000 per sinistro e per anno. I mezzi adibiti alla raccolta sono assicurati con assicurazione obbligatoria RCA per un massimale di € 10.000.000.

24.2 Il Gestore è tenuto a produrre copia delle relative polizze all'atto della stipula del contratto. Il Gestore è tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni di leggi, regolamenti e norme in vigore od emanate in corso di contratto, in particolare quelle riguardanti il servizio in oggetto.

Articolo 25 - Modalità di aggiornamento e modifica del contratto

25.1 Il presente contratto è automaticamente modificato al verificarsi delle seguenti condizioni che modificano e/o integrano le modalità di esecuzione del Servizio affidato e/o degli obblighi che gravano su una o entrambe le Parti, in particolare al sopravvenire di:

- disposizioni legislative nazionali e/o regionali e regolamentari;
- provvedimenti di regolazione dell'Autorità;
- provvedimenti di pianificazione e di programmazione, comunque denominati, approvati dagli enti competenti ai sensi di legge;
- modifiche programmate indicate nel presente contratto.

25.2 Ferma restando la preventiva verifica delle condizioni di ammissibilità delle modifiche in corso di esecuzione del contratto previste dalle norme di legge e dai provvedimenti regolatori *ratione temporis* vigenti, è ammessa la modifica del Servizio affidato su impulso delle Parti o di una sola di esse.

25.3 Nei casi di cui al precedente punto 25.2, le modifiche del presente Contratto dovranno essere formalizzate per iscritto ed espressamente approvate dalle Parti e costituiranno parte integrante del Disciplinare Tecnico allegato al presente Contratto.

Articolo 26 – Tentativo di conciliazione

26.1 Nell'ipotesi di controversie insorte in relazione all'esecuzione del presente Contratto, le Parti si impegnano a esperire un tentativo preventivo di conciliazione tra loro e senza l'intervento di intermediari, secondo le modalità descritte nei commi successivi.

26.2 La Parte che intende agire a tutela dei propri interessi è tenuta a formalizzare all'altra una proposta conciliativa per la soluzione della controversia.

26.3 La Parte a cui la proposta conciliativa è diretta, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento, comunica all'altra se intende accettarla oppure propone una controproposta.

26.4 Se la Parte a cui la proposta conciliativa è diretta non si pronuncia entro il termine di cui al comma precedente, la proposta si intende rifiutata e ciascuna delle Parti potrà agire nei confronti dell'altra innanzi all'Autorità giudiziaria competente.

26.5 Nel caso di raggiungimento di un accordo, le Parti sottoscrivono un testo conciliativo contenente i termini e le modalità per la risoluzione della controversia e gli impegni che ciascuna Parte assume a tal fine.

26.6 Nel caso in cui decorrano più di 15 (quindici) giorni dalla trasmissione della proposta conciliativa e non sia stato raggiunto un accordo tra le Parti, il tentativo di conciliazione si intende esaurito e ciascuna Parte potrà agire giudizialmente.

26.7 È fatta salva la possibilità per le Parti di prorogare congiuntamente il termine previsto dal precedente comma, nel caso in cui sia comune intenzione delle Parti stesse raggiungere un accordo conciliativo.

Art. 27 - Foro competente

27.1 Per tutte le vertenze che dovessero insorgere in merito all'esecuzione del presente Capitolato Speciale d'Appalto, ed in assenza di accordo tra le parti, quale che ne sia la natura, sarà competente il giudice ordinario del foro di Cremona.

Articolo 28 – Trattamento dei dati

28.1 Le Parti danno atto che, rispetto alle attività oggetto del presente contratto, il Comune di ____ è il "titolare" del trattamento dei dati ai sensi

dell'articolo 24 del Regolamento UE 2016/679, mentre Casalasca Servizi S.p.A. è nominata "responsabile" del trattamento dei dati personali ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento UE 2016/679, con l'obbligo di osservare tutte le norme vigenti in materia di tutela dei dati personali.

28.2 Le banche dati – il cui elenco è allegato al presente contratto sub D) – sono quelle utilizzate dal Gestore per l'esecuzione del Servizio Affidato.

Articolo 29 – Norme finali

29.1 Le spese contrattuali, imposte e tasse inerenti e conseguenti alla stipula del presente Contratto sono a carico del Gestore.

Articolo 30 - Allegati

30.1 Le Parti considerano i documenti allegati, di seguito elencati, quali parte integrante - formale e sostanziale - del presente Contratto:

- A) Disciplinare Tecnico e relativi Allegati Tecnici;
- B) Piano Economico Finanziario di Affidamento;
- C) Carta della qualità del servizio oggetto di affidamento;
- D) Elenco delle Banche dati relative al Servizio affidato;

Il presente contratto consta di _____ intere facciate e parte della _____.

Per il Comune di _____

Il Responsabile

Per Casalasca Servizi S.p.A.

Il Direttore Generale

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE:

COMUNE DI PIEVE SAN GIACOMO



ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE
DI GIUNTA N. 27
~~DEL CONSIGLIO~~
DEL 28/03/2023
IL SEGRETARIO



**GESTORE TARIFFE E
RAPPORTO CON GLI UTENTI**

**COMUNE DI PIEVE SAN
GIACOMO**



**GESTORE DELLA RACCOLTA
E TRASPORTO RIFIUTI**

CASALASCA SERVIZI S.P.A.



**GESTORE DELLO
SPAZZAMENTO E DEL
LAVAGGIO DELLE STRADE**

**COMUNE DI PIEVE SAN
GIACOMO**



INDICE

1	PREMESSA	1
2	TERRITORI SERVITI	1
3	SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO	2
4	PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'	2
5	PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' A CUI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI	3
6	INFORMAZIONI SULLA TRASPARENZA DI CUI ALLA DELIBERA ARERA 444/2019	6
7	TUTELA DELLA PRIVACY	7
8	VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ	8
9	ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI	8
10	DEFINIZIONI	9

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

11	INFORMAZIONI SUL GESTORE	14
12	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	15
13	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE	16
13.1	MODALITÀ DI CALCOLO DELLA PARTE VARIABILE E SPECIFICHE SU PRELIEVO, RISCOSSIONE, PAGAMENTO	16
13.2	STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	18
13.3	INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI	19
14	TRASPARENZA	21
15	INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO	22
16	PRIVACY	22
17	STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE ED INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA'	23
18	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ	25

GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

19	INFORMAZIONI SUL GESTORE	27
20	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	28
21	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE	29
21.1	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	29
21.2	ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA	29
21.3	SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO	29
21.4	SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"	30
21.5	RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITÀ CON O SENZA ACCESSO CONTROLLATO	33
21.6	SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA	34
21.7	CENTRI DI RACCOLTA	37

22	TRASPARENZA	40
23	INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO	41
24	PRIVACY	42
25	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO	43
25.1	RICHIESTA INDENNIZZO	43
25.2	INDENNIZZO AUTOMATICO	43
25.3	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI	43
25.4	PROCEDURE CONCILIATIVE	43
26	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ	44

GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO STRADE

27	INFORMAZIONI SUL GESTORE	46
28	CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE	47
29	DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE	48
29.1	STRUTTURA ORGANIZZATIVA	48
29.2	ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA	48
29.3	SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO	49
29.4	FONTI ACCESSIBILI VIA WEB	49
29.5	SPAZZAMENTO MANUALE	49
29.6	LAVAGGIO STRADE	51
29.7	ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA PREVISTI	52
30	TRASPARENZA	53
31	INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO	53
32	PRIVACY	53
33	INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' E DELLE MODALITA' DI RICONOSCIMENTO	54
33.1	RICHIESTA INDENNIZZO	54
33.2	INDENNIZZO AUTOMATICO	54
33.3	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI	54
33.4	PROCEDURE CONCILIATIVE	54
34	ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ	55

1 PREMESSA

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

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

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

2 TERRITORI SERVITI

In questa sezione viene descritto il territorio servito oppure l'insieme di territori costituenti l'ambito tariffario (cioè la gestione ai sensi dell'art. 1 del TQRIF) identificato con la presente **CARTA DELLA QUALITÀ**.

N.	PROVINCIA	COMUNE
1	Cremona	Pieve San Giacomo

3 SCELTA DELLO SCHEMA DEL SERVIZIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022, stabilisce gli obblighi di 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.

SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	
ETC CHE DETERMINA LO SCHEMA	COMUNE DI PIEVE SAN GIACOMO
RIFERIMENTI ATTO	DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO COMUNALE N. 15 DEL 27.04.2022
SCHEMA REGOLATORIO VIGENTE	Schema Regolatorio I

4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano gli obblighi di servizio per lo Schema Regolatorio I in cui ricade questa gestione.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	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 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 Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

5 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' A CUI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

Eguaglianza

Ciascun gestore, nell'erogazione dei servizi di propria spettanza, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Ciascun Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo ciascun Gestore, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'**attesa agli sportelli fisici** (che in ogni caso non può essere superiore a 30 minuti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio **minimizzare il disagio** conseguente.

Imparzialità

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



Continuità

Ciascun gestore fornisce un **servizio continuo, regolare e senza interruzioni** secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

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

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, ogni gestore adotta quanto previsto dalla legge 241/1990 e dalla **Delibera ARERA 444/2019**.

Nel capitolo dedicato alla **Trasparenza** di ciascun gestore vengono indicati adottati eventuali ulteriori modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 del 2001

Efficienza ed efficacia

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

Partecipazione e accesso agli atti

Ciascun gestore **garantisce sempre la partecipazione dell'utente** alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.



Ciascun gestore si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore 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 n. 241 del 1990 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 indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del gestore.

Qualità, salute, sicurezza e tutela dell'ambiente

Ciascun gestore si impegna a garantire l'attuazione di un **sistema di gestione della qualità**, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un **sistema di gestione ambientale**, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Ciascun gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, **la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori**, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Cortesia

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

Semplificazione delle procedure

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

6 INFORMAZIONI SULLA TRASPARENZA DI CUI ALLA DELIBERA ARERA 444/2019

È previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla homepage, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;

- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti gestori (rif. comma 2.2 del TITR), entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.

Nel capitolo dedicato alla **Trasparenza** di ciascun gestore vengono indicati il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

7 TUTELA DELLA PRIVACY

Ciascun gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine ogni gestore ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (*Data Protection Officer – DPO*) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Ciascun gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il gestore garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Nel capitolo dedicato alla **Privacy** di ciascun gestore vengono indicati i riferimenti ove reperire gli elementi di tutela inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestore ed i responsabili del trattamento dei dati.



8 VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della Qualità ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Nel capitolo dedicato alla **Accesso alla Carta della Qualità** di ciascun gestore vengono indicati i riferimenti per il reperimento della Carta della Qualità.

9 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEI DIRITTI DEI CONSUMATORI

Gli utenti che rivelano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dai gestori con questa **Carta della Qualità** possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Di seguito le associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale alla data di approvazione della **Carta della Qualità**.

N.	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO SEDE REGIONALE	SITO INTERNET
1	ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI, SEDE REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Via Macchi 42 - Milano	www.acu.it
2	ADICONSUM LOMBARDIA	Via Vida 10 – Milano	www.adiconsumlombardia.it
3	ALTROCONSUMO	Via Valassina 22 – Milano	www.altroconsumo.it
4	ASSOUTENTI LOMBARDIA	Via Pinturicchio 21 – Milano	www.assoutenti.lombardia.it
5	CASACONSUM LOMBARDIA	Via Ruggiero Di Lauria 9 – Milano	www.casaconsumlombardia.it
6	CASA DEL CONSUMATORE	Via Bobbio 6 – Milano	www.casadelconsumatore.it
7	CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA APS	Via Rivoli 4 – Milano	www.cittadinanzattivalombardia.com
8	CODACONS LOMBARDIA	Viale Gran Sasso 10 – Milano	www.codacons lombardia.it
9	CODICI LOMBARDIA - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO	Via Bezzecca 3 – Milano	www.codicilombardia.org
10	CONFCONSUMATORI LOMBARDIA	Via De Amicis 17 – Milano	www.confconsumatorilombardia.com

N.	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO SEDE REGIONALE	SITO INTERNET
11	FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA	Via Palmanova 22 – Milano	www.federconsumatori.lombardia.it
12	LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA	Via Delle Orchidee 4/A – Milano	www.legaconsumatori.lombardia.it
13	MOVIMENTO CONSUMATORI - NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO	Via Pepe 14 – Milano	www.movimentoconsumatorilombardia.it
14	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO – LOMBARDIA	Via Vida 7 – Milano	www.mdclombardia.it
15	U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA	Via Zanoli, 10 – Milano	www.udiconlombardia.org
16	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	Corso Lodi 8 – Milano	www.consumatorilombardia.it

Per l'elenco aggiornato si rimanda alla sezione dedicata del sito regionale.

10 DEFINIZIONI

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;

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Carta della qualità: è il documento 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; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione

rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica") – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e ss.mm.ii, 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 dei rifiuti urbani, 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 – 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;

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Ente/ETC ed i Gestori dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e dei servizi di spazzamento lavaggio strade.

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

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

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto - è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade - è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

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

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, 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.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

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 con il gestore.

Sportello on line – è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo

standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

Tariffa corrispettiva – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "I comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

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

TITR – è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019.

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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.

GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI



11 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore tariffe e rapporto con gli utenti.

In base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende *"...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"*, e quindi il gestore delle attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti *"... è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia"*.

Gestore	COMUNE DI PIEVE SAN GIACOMO
Sede Legale	PIEVE SAN GIACOMO - PIAZZA LIBERTA' N. 3
E-mail (ordinaria)	anagrafe@comune.pievesangiacomo.cr.it
E-mail (PEC)	comune.pievesangiacomo@pec.regione.lombardia.cr.it
Sito web	www.comune.pievesangiacomo.cr.it

12 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

In questa sezione vengono riportate le certificazioni ottenute dal Gestore inerenti al tema della qualità.

CERTIFICAZIONI IN CORSO DI VALIDITÀ	
UNI EN ISO 9001:2015	NO
UNI EN ISO 14001:2015	NO
ISO 45001:2018	NO
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO

13 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

13.1 MODALITÀ DI CALCOLO DELLA PARTE VARIABILE E SPECIFICHE SU PRELIEVO, RISCOSSIONE, PAGAMENTO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	
TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	NO
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	SI
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	NO
TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	NO

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale:

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	
Direttamente in capo al Comune	SI
Tramite il gestore servizi di raccolta e trasporto rifiuti	NO
Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	NO

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile:

MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE	
Parametrica	SI
Puntuale	NO
Mista parametrica puntuale	NO

Di seguito si precisa la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi:

PARAMETRICA		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
<i>Indici DPR n.158/99</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>Indici costruiti su analisi locale</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

PUNTUALE		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
Vendita sacchi / sacchi prepagati	<i>NO</i>	<i>NO</i>
Attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc.)	<i>NO</i>	<i>NO</i>
Pesature	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano le modalità e gli strumenti attraverso i quali è possibile effettuare il pagamento:

MODALITÀ DI PAGAMENTO	
Modello F24	<i>SI</i>
<i>PagoPA</i>	<i>NO</i>
Versamento presso gli sportelli postali	<i>NO</i>
Versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati	<i>NO</i>
Domiciliazione bancaria o postale	<i>NO</i>
Carte di credito	<i>NO</i>
Assegni circolari o bancari	<i>NO</i>

Di seguito si indica la periodicità di riscossione:

PERIODICITA' DI RISCOSSIONE	
Annuale (frequenza minima ai sensi dell'art. 26 del TQRIF)	<i>SI</i>
Trimestrale	<i>NO</i>
Semestrale	<i>NO</i>

Di seguito si indica la possibilità di rateizzazione dei pagamenti:

RATEIZZAZIONE DEI PAGAMENTI	
Tre rate	<i>SI</i>
Almeno due rate (rateizzazione minima ai sensi dell'art. 26 del TQRIF nel caso di periodicità di riscossione annuale)	<i>NO</i>
Quattro rate	<i>NO</i>

13.2 STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
Denominazione del settore	UFFICIO TRIBUTI
Dirigente/ Funzionario Responsabile	SABRINA LENI
Numero operatori/impiegati	2
Indirizzo sede	PIAZZA LIBERTA' N. 3 - PIEVE SAN GIACOMO

13.3 INFORMAZIONI PER L'ACCESSO AI SERVIZI

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	RIFERIMENTO
Sportello on line	
Numero Verde	In fase di attivazione
Altro recapito telefonico	0372/64331
Fax	
Posta ordinaria	PIAZZA LIBERTA' N. 3 - 26035 PIEVE SAN GIACOMO
Email	anagrafe@comune.pievesangiacomo.cr.it
PEC	comune.pievesangiacomo@pec.regione.lombardia.cr.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/366681/modulistica-tari
App	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/366681/modulistica-tari

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
Ubicazione sede	PIAZZA LIBERTA' N. 3 - 26035 PIEVE SAN GIACOMO
Orari e giornate di apertura	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/uffici/91061/ufficio-demografici-stato-civile-elettorale
Accesso previo appuntamento	NO
Accesso a portatori di handicap	SI

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica online	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/366681/modulistica-tari
Regole per il calcolo della Tariffa	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/menu/149556/servizio-gestione-rifiuti
Variabili per la determinazione delle Tariffe	
Riduzioni	
Atti approvazione della Tariffa	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/1330447/tariffe-tributo-rifiuti-tari-anno-2022
Regolamento TARI	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/1330445/regolamento-applicazione-tributo-rifiuti-tari
Informazioni per omesso pagamento	
Informazioni e/o moduli di richiesta dei documenti di riscossione in formato digitale	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/366681/modulistica-tari

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto:

SERVIZIO	NUMERI TELEFONICI	SITO WEB	POSTA ORDINARIA	POSTA ELETTRONICA	SPORTELLLO FISICO
Informazioni	SI	SI	SI	SI	SI
Segnalazioni	SI	SI	SI	SI	SI
Reclami	SI	SI	SI	SI	SI
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani	SI	SI	SI	SI	SI
Richiesta di variazione o cessazione del servizio	SI	SI	SI	SI	SI
Assistenza alla compilazione della modulistica	SI	SI	SI	SI	SI
Esame pratiche contribuenti	SI	SI	SI	SI	SI
Controllo riscossione	SI	SI	SI	SI	SI
Richiesta rettifica importi	SI	SI	SI	SI	SI
Accesso agli atti dell'Ente	SI	SI	SI	SI	SI

14 TRASPARENZA

Di seguito si indica se vengono adottati ulteriori modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 del 2001:

ADOZIONE ULTERIORI MODELLI
NO

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR):

LINK
https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/1495259/arera-autorita-regolazione-energia-reti-ambiente

15 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.

INDICATORI		
SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<i>Richieste di attivazione del servizio</i>	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Richieste di variazione e di cessazione del servizio</i>	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Reclami scritti</i>	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Richieste scritte di informazioni</i>	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati</i>	Tempo di risposta	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Numero Verde</i>	Tempo medio di attesa	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Pagamenti</i>	Termini	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC
<i>Rettifiche degli importi non dovuti</i>	Tempo di rettifica	Non previsto dal TQRIF per lo Schema Regolatorio I e dall'ETC

16 PRIVACY

Elementi di tutela della privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed i responsabili del trattamento dei dati sono reperibili al seguente link:

LINK
https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/366681/modulistica-tari



17 STRUMENTI DI TUTELA DEL CONTRIBUENTE ED INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omissso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

Per maggiori informazioni consultare:

<https://bussola.s3.eu-west-1.amazonaws.com/802571/REGOLAMENTO-DEFLATTIVI.pdf>

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio.

L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale.

Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

Per maggiori informazioni consultare:

<https://bussola.s3.eu-west-1.amazonaws.com/802571/REGOLAMENTO-DEFLATTIVI.pdf>



INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali.

L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente. Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

Per maggiori informazioni consultare:

<https://bussola.s3.eu-west-1.amazonaws.com/802571/REGOLAMENTO-DEFLATTIVI.pdf>

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria di primo grado territorialmente competente;
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria di secondo grado;
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

Relativamente agli indennizzi la materia sarà disciplinata non appena ARERA avrà fornito indicazioni in merito.



RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

18 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è resa disponibile al seguente link:

Sito web	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/menu/149556/servizio-gestione-rifiuti
-----------------	---

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

Sede	UFFICIO TRIBUTI - COMUNE PIEVE SAN GIACOMO - PIAZZA LIBERTA' N. 3
-------------	---



GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

19 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore della raccolta e trasporto rifiuti.

In base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende *"...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"* e quindi il gestore della raccolta e trasporto *"... è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia"*.

Gestore	CASALASCA SERVIZI SPA
Sede Legale	PIAZZA GARIBALDI 26 - 26041 CASALMAGGIORE CR
E-mail (ordinaria)	info@casalascaservizi.com
E-mail (PEC)	casalascaservizi@legalmail.it
Sito web	www.casalascaservizi.com

20 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

In questa sezione vengono riportate le certificazioni ottenute dal Gestore inerenti al tema della qualità.

<i>CERTIFICAZIONI</i>	
UNI EN ISO 9001:2015	SI
UNI EN ISO 14001:2015	SI
ISO 45001:2018	SI
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO

21 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

21.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
<i>Denominazione del settore</i>	ORGANIZZAZIONE SERVIZI
<i>Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo</i>	BERNARDELLI EMANUELE
<i>Numero operatori/impiegati</i>	6
<i>Indirizzo sede</i>	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE

21.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
<i>Sportello on line</i>	
<i>Numero Verde</i>	800550797
<i>Pronto intervento</i>	800428398
<i>Altro recapito telefonico</i>	0375311042
<i>Fax</i>	0375311043
<i>Posta ordinaria</i>	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
<i>Email</i>	info@casalascaservizi.com
<i>PEC</i>	casalascaservizi@legalmail.it
<i>Indirizzo web per modulistica in formato digitale</i>	www.casalascaservizi.com
<i>App</i>	EcoCity

21.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
<i>Ubicazione sede</i>	ZONA ARTIGIANALE 26037 SAN GIOVANNI IN CROCE
<i>Orari e giornate di apertura</i>	DA LUNEDÌ A VENERDÌ 8.30-12.30 /14.00 16.30
<i>Accesso previo appuntamento</i>	NO
<i>Accessibile per portatori di handicap</i>	SI

21.4 SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE O "PORTA A PORTA"

Di seguito le frazioni raccolte porta a porta per utenze domestiche non condominiali (mono utenza):

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	
INDIFFERENZIATO	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI
CARTA/CARTONE	SI
PLASTICA (MONOMATERIALE)	SI
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)	SI

Di seguito si indicano le dotazioni in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte porta a porta con giornate fissate a calendario per utenze domestiche non condominiali:

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI	SFUSO
INDIFFERENZIATO	X			
FRAZIONE ORGANICA		X		
CARTA/CARTONE				X
CARTONE				X
PLASTICA (MONOMATERIALE)	X			
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)		X		

Di seguito si indica se per le utenze condominiali è previsto un servizio di lavaggio delle attrezzature fornite:

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE CONDOMINIALI
NO

Di seguito vengono indicate le frazioni raccolte porta a porta per utenze non domestiche:

FRAZIONI RACCOLTE PORTA A PORTA – UTENZE NON DOMESTICHE	
INDIFFERENZIATO	SI
FRAZIONE ORGANICA	SI
CARTA/CARTONE (RACCOLTA CONGIUNTA)	SI
CARTONE (RACCOLTA SELETTIVA)	SI
PLASTICA (MONOMATERIALE)	SI
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)	SI

Di seguito si indica se per le utenze non domestiche è previsto un servizio di lavaggio delle attrezzature fornite:

SERVIZIO LAVAGGIO CONTENITORI UTENZE NON DOMESTICHE
NO

Di seguito si indicano le dotazioni prevalentemente in uso per il conferimento delle frazioni rifiuti raccolte porta a porta con giornate fissate a calendario per utenze non domestiche:

RACCOLTE PORTA A PORTA PER UTENZE NON DOMESTICHE	SACCHI	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI	SFUSO
INDIFFERENZIATO	X		X	
FRAZIONE ORGANICA		X	X	
CARTA/CARTONE (RACCOLTA CONGIUNTA)			X	X
CARTONE (RACCOLTA SELETTIVA)			X	X
PLASTICA (MONOMATERIALE)	X			
MULTIMATERIALE PESANTE (VETRO/LATTINE)		X	X	

Di seguito si indica a che titolo vengono consegnate le attrezzature:

TITOLO	SACCHI COMPOSTABILI	SACCHI PLASTICA	MASTELLI	BIDONI / CASSONETTI
GRATUITO	X	X	X	X
A PAGAMENTO OLTRE FORNITURA BASE				
A PAGAMENTO PER SOSTITUZIONE ATTREZZATURE DANNEGGIATE PER CAUSE IMPUTABILI ALL'UTENZA				

Di seguito si indicano le modalità di consegna delle attrezzature:

TITOLO	A DOMICILIO	PRESSO CENTRO DI RACCOLTA	PRESSO ECOSPORTELLO	DISTRIBUTORE AUTOMATICO
ANNUALI	X			
PLURIENNALI				
SOSTITUZIONI				

Di seguito si indicano le tempistiche entro cui, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, per cause imputabili al gestore, questi ha il dovere di recuperare su segnalazione:

TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO	
<i>24 (ventiquattro) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)</i>	
<i>Non previsto (valido solo per lo Schema I)</i>	X
<i>Altro previsto da contratto/regolamento di disciplina del servizio</i>	

Di seguito si indicano i vettori con i quali vengono rese note alle utenze eventuali modifiche dei servizi programmati:

VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE	
App	SI
<i>Sito web</i>	NO
<i>Profili social network dedicati</i>	NO
<i>Numero Verde</i>	NO
<i>Sportelli</i>	NO
Giornali locali	SI
Volantini	SI

Di seguito link per approfondimenti sui servizi di raccolta porta a porta:

LINK
www.casalascaeservizi.com

21.5 RACCOLTA STRADALE A CASSONETTI/DI PROSSIMITÀ CON O SENZA ACCESSO CONTROLLATO

La raccolta stradale/di prossimità può avvenire secondo la modalità tradizionale, tramite l'uso di bidoni/cassonetti/campane etc., con o senza accesso controllato, oppure tramite strutture informatizzate, box chiusi, isole interrate, etc.

Di seguito vengono indicate le frazioni rifiuto per le quali è previsto almeno un punto di raccolta stradale/di prossimità nel territorio.

FRAZIONI RIFIUTI RACCOLTE CON SISTEMA STRADALE	
FARMACI SCADUTI	SI
PILE E/O BATTERIE ESAUSTE	SI
ABITI USATI	SI

Di seguito si indicano le tipologie di raccolta stradale.

MODALITA' RACCOLTA RIFIUTI CON SISTEMA STRADALE	
ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' A LIBERO ACCESSO	SI
ATTREZZATURE STRADALI/DI PROSSIMITA' CON ACCESSO CONTROLLATO	NO
ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE A LIBERO ACCESSO	NO
ATTREZZATURE INTERNE A STRUTTURE CHIUSE CON ACCESSO CONTROLLATO	NO
ISOLE INTERRATE A LIBERO ACCESSO	NO
ISOLE INTERRATE CON ACCESSO CONTROLLATO	NO

Di seguito si indicano le modalità prevalenti di accesso al conferimento per ciascuna frazione raccolta con sistema stradale/di prossimità:

FRAZIONI RACCOLTE	LIBERO ACCESSO	TESSERA / BADGE	CHIAVE / APP
FARMACI SCADUTI	X		
PILE E/O BATTERIE ESAUSTE	X		
ABITI USATI	X		

Di seguito si indicano le tempistiche entro cui, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, per cause imputabili al gestore, questi ha il dovere di recuperare su segnalazione:

TEMPI DI RECUPERO PER MANCATO RITIRO	
Tra ventiquattro (24) e settantadue (72) ore come previsto dall'art. 37.2 del TQRIF (obbligatorio per Schemi II, III, IV)	
Non previsto (valido solo per lo Schema I)	X

21.6 SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA

Raccolta resa previa e necessaria prenotazione di ogni singolo servizio da parte dell'utenza richiedente (es. raccolta rifiuti ingombranti/voluminosi su prenotazione). Di seguito si indicano le frazioni rifiuti per le quali è possibile richiedere il servizio di raccolta su prenotazione:

FRAZIONI RIFIUTI PER LE QUALI È POSSIBILE PRENOTARE IL SERVIZIO	
INGOMBRANTI	SI
RAEE	SI
INDIFFERENZIATO	NO
FRAZIONE ORGANICA	NO
CARTA/CARTONE	NO
VETRO (MONOMATERIALE)	NO
PLASTICA (MONOMATERIALE)	NO
METALLI (MONOMATERIALE)	NO
SFALCI/RAMAGLIE	NO
RUP (FARMACI SCADUTI, PILE/BATTERIE ESAUSTE)	NO
LEGNO	NO
INERTI	NO
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti:

MODALITA' DI CONFERIMENTO	
A PIANO STRADA SU PUBBLICA VIA	SI
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO NEI PRESSI DI PUBBLICA VIA	NO
A PIANO STRADA SU SUOLO PRIVATO	NO
PRESSO PUNTI DI CONFERIMENTO CONVENUTI	NO

Di seguito si indicano le modalità di conferimento dei rifiuti per utenze critiche e/o svantaggiate:

MODALITA' DI CONFERIMENTO UTENZE CRITICHE / SVANTAGGIATE	
RITIRO PRESSO L'ABITAZIONE AL PIANO	SI
ORARI DI RITIRO PERSONALIZZATI	NO

Di seguito si indica il tempo massimo di ritiro dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente a piano strada su pubblica via:

TEMPO MASSIMO ATTESA PER RITIRO DALLA PRENOTAZIONE	
15 GIORNI (COME PREVISTO DA ART. 31 TQRIF)	SI
VARIABILE (DIPENDE DAL CALENDARIO DI RACCOLTA)	NO
7 GIORNI	NO
14 GIORNI	NO
1 MESE	NO
2 MESI	NO
3 MESI	NO

Di seguito si indicano eventuali limiti di conferimento:

LIMITE DI CONFERIMENTO PER SINGOLO RITIRO	
LIMITE VOLUMETRICO PER RITIRO	NO
LIMITE DI PESO PER RITIRO	NO
NUMERO PEZZI PER RITIRO	NO
LIMITE 5 PEZZI PER RITIRO COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	SI
IN BASE ALLA POPOLAZIONE/DIMENSIONE DEL COMUNE SERVITO	NO

Di seguito si indicano eventuali limiti di prenotazione:

LIMITE DI PRENOTAZIONE	
LIMITE 1 RITIRO MENSILE PER UTENZA COME DA ART. 29.2 DEL TQRIF	SI
ILLIMITATI (PURCHÉ L'UTENTE SIA IN REGOLA CON I PAGAMENTI)	NO
LIMITE INTERVENTI PER ANNO PER CIASCUNA UTENZA	NO
LIMITE INTERVENTI PER MESE PER CIASCUNA UTENZA	NO

Di seguito si indicano le modalità organizzative per superamento dei limiti di conferimento:

MODALITÀ OPERATIVE AL SUPERAMENTO DEL LIMITE DI CONFERIMENTO	
MANCATO RITIRO DELLE QUOTE ECCEDENTI	SI
SERVIZIO A PAGAMENTO OLTRE I TRE PEZZI	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL PESO	NO
COSTO AGGIUNTIVO SUL VOLUME	NO

CARTA DELLA QUALITÀ DEL GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per la prenotazione del servizio:

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DEL SERVIZIO	
Numero Verde	NO
Altro recapito telefonico	SI
Email	NO
Sportello	NO
Sportello on line	NO
Fax	NO
Posta ordinaria	NO
PEC	NO
Compilazione di specifico form su pagina web	NO
App	NO

Di seguito si indica il costo del servizio per ciascuna tipologia di rifiuti conferibile:

TIPOLOGIA RIFIUTO	GRATUITO	PAGAMENTO (ART. 29.4 TQRIF)	PAGAMENTO (ALTRO)
INGOMBRANTI	X		
RAEE	X		
INDIFFERENZIATO			
FRAZIONE ORGANICA			
CARTA/CARTONE			
VETRO (MONOMATERIALE)			
PLASTICA (MONOMATERIALE)			
METALLI (MONOMATERIALE)			
SFALCI			
LEGNO			
RUP			
INERTI			
BENI DA DESTINARE A RIUSO			

21.7 CENTRI DI RACCOLTA

A supporto dei servizi di raccolta, il gestore provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta (denominati anche “isole ecologiche”, “stazioni ecologiche” o “riciclerie”) come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

I Centri di Raccolta sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone “open space” dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. I Centri di Raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli orari di apertura possono subire variazioni (es. orario estivo e orario invernale) in corso d’anno e devono essere comunicati all’utenza tramite tempestivo aggiornamento sul sito internet e su tutti i canali di comunicazione a disposizione del gestore.

Di seguito indirizzo struttura:

N.	STRUTTURA	SEDE
1	CDR DI PIEVE SAN GIACOMO	LOC. FORNASOTTO - PIEVE SAN GIACOMO

Di seguito il link al quale consultare giornate ed orari di apertura:

N.	APERTURA AL PUBBLICO
1	LUNEDÌ E SABATO (9.30-12.00)

Di seguito le frazioni rifiuti conferibili (ripetere tabella per ciascuna struttura):

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
INDIFFERENZIATO	NO
PANNOLINI/PANNOLONI	NO
FRAZIONE ORGANICA	NO
CARTA/CARTONE (CONGIUNTA)	SI
CARTONE (SELETTIVA)	SI
VETRO DA IMBALLAGGIO	SI
VETRO DIVERSO DA IMBALLAGGIO	SI
PLASTICA DA IMBALLAGGIO	SI
PLASTICA DIVERSA DA IMBALLAGGIO	SI
METALLI DA IMBALLAGGIO	SI
METALLI DIVERSI DA IMBALLAGGIO	SI
SFALCI/RAMAGLIE	SI
INGOMBRANTI	SI

FRAZIONI RIFIUTI CONFERIBILI	
RAEE R1	SI
RAEE R2	SI
RAEE R3	SI
RAEE R4	SI
RAEE R5	SI
LEGNO	SI
FARMACI SCADUTI	NO
PILE/BATTERIE ESAUSTE	NO
TONER E/O CARTUCCE ESAUSTE	NO
PRODOTTI T/F	NO
INERTI	SI
BENI DA DESTINARE A RIUSO	NO
OLI VEGETALI	SI
OLI MINERALI	SI
PNEUMATICI	SI
ABITI USATI	NO
VERNICI	SI

Di seguito si indica se esistono limiti di conferimento:

LIMITE DI CONFERIMENTO	
LIMITE DI PESO PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE DI PEZZI PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE VOLUMETRICO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	SI
LIMITE VOLUMETRICO PER CONFERIMENTO/UTENZA	NO
LIMITE DI PESO PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI OLTRE I QUALI IL CONFERIMENTO È A PAGAMENTO	NO
LIMITE DI PEZZI PER TIPOLOGIE DI RIFIUTI	NO

Di seguito dotazioni/elementi presenti nella struttura:

DOTAZIONI PRESENTI	
BARRIERE PERIMETRALI	SI
CARTELLONE INFORMATIVO ALL'INGRESSO	SI
SISTEMA CONTROLLO ACCESSI CON SBARRA	NO
SISTEMA CONTROLLO FLUSSI CON SEMAFORO	NO

DOTAZIONI PRESENTI	
SISTEMA INFORMATICO IDENTIFICAZIONE UTENZE	NO
PESA A PEDANA	NO
PESA A PONTE	NO
SERVIZI IGIENICI	NO
RAMPA PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
SCALE PER CONFERIMENTO SU CASSE	NO
TETTOIA PER RAEE/RUP	NO
BOX PER RAEE/RUP	SI
BOX UFFICIO GUARDIANA	SI
SISTEMA DI VIDEO SORVEGLIANZA	NO
SISTEMA DI ALLARME	NO
RECINZIONE	SI
PARCHEGGI INTERNI	NO
PARCHEGGI ESTERNI	NO
CENTRO DEL RIUSO/AREA LIBERO SCAMBIO	NO
AREA DESTINATA ALLA PREPARAZIONE PER IL RIUTILIZZO	NO
COMPOSTER ELETTROMECCANICO	NO

22 TRASPARENZA

Di seguito si indica se vengono adottati ulteriori modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 del 2001:

ADOZIONE ULTERIORI MODELLI
SI

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR):

LINK
www.casalascaservizi.com

23 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.

INDICATORI		
SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
Consegna delle attrezzature senza sopralluogo	Tempo di consegna	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Consegna delle attrezzature con sopralluogo	Tempo di consegna	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Numero Verde	Tempo medio di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Ritiro rifiuti su chiamata	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Intervento senza sopralluogo su segnalazione	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Intervento con sopralluogo su segnalazione	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Richieste di riparazione senza sopralluogo	Tempo di risposta	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Richieste di riparazione con sopralluogo	Tempo di risposta	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Interruzione servizio	Tempo massimo	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
Pronto intervento	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
	Casistiche	a) 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

24 PRIVACY

Elementi di tutela della privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed i responsabili del trattamento dei dati sono reperibili al seguente link:

LINK

www.casalascaservizi.com

25 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

25.1 RICHIESTA INDENNIZZO

I disservizi subiti dalle utenze non possono dar luogo a indennizzi:

<i>RICHIESTA INDENNIZZO PER DISSERVIZI</i>
<i>NO</i>

25.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

<i>INDENNIZZI AUTOMATICI</i>
<i>NO</i>

25.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente non può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni:

<i>RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI</i>
<i>NO</i>

25.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

Di seguito si indica se viene garantito il ricorso a vie conciliative istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010:

<i>RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI</i>
<i>NO</i>

26 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è resa disponibile al seguente link:

SITO WEB	www.casalascaservizi.com
----------	--

La Carta della Qualità è, inoltre, consultabile presso:

SEDE	SEDE CASALASCA SERVIZI
------	------------------------

GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE



27 INFORMAZIONI SUL GESTORE

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade.

In base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende *"...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"* e quindi il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade *"... è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia"*.

Gestore	COMUNE DI PIEVE SAN GIACOMO
Sede Legale	PIEVE SAN GIACOMO - PIAZZA LIBERTA' N. 3
E-mail (ordinaria)	ufficio.tecnico@comune.pievesangiacomo.cr.it
E-mail (PEC)	comune.pievesangiacomo@pec.regione.lombardia.cr.it
Sito web	www.comune.pievesangiacomo.cr.it

28 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

In questa sezione vengono riportate le certificazioni ottenute dal Gestore inerenti al tema della qualità.

CERTIFICAZIONI	
UNI EN ISO 9001:2015	NO
UNI EN ISO 14001:2015	NO
ISO 45001:2018	NO
SA 8000	NO
OHSAS 18001	NO

29 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

29.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

STRUTTURA ORGANIZZATIVA UFFICI	
<i>Denominazione del settore</i>	UFFICIO TECNICO
<i>Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo</i>	DOTT.SSA DONINI SIMONA
<i>Numero operatori/impiegati</i>	2
<i>Indirizzo sede</i>	PIEVE SAN GIACOMO - PIAZZA LIBERTA' N° 3

29.2 ACCESSO AI SERVIZI A DISTANZA

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
<i>Sportello on line</i>	
<i>Numero Verde</i>	In fase di attivazione
<i>Altro recapito telefonico</i>	0372/64331
<i>Fax</i>	0372/64613
<i>Posta ordinaria</i>	PIAZZA LIBERTA' N° 3 - 26035 - PIEVE SAN GIACOMO
<i>Email</i>	ufficio.tecnico@comune.pievesangiacomo.cr.it
<i>PEC</i>	comune.pievesangiacomo@pec.regione.lombardia.it
<i>Indirizzo web per modulistica in formato digitale</i>	https://comune.pievesangiacomo.cr.it
<i>App</i>	

29.3 SERVIZI DI SPORTELLO AL PUBBLICO

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

PUNTO DI CONTATTO CON L'UTENZA	
<i>Ubicazione sede</i>	PIAZZA LIBERTA' N° 3 - 26035 - PIEVE SAN GIACOMO
<i>Orari e giornate di apertura</i>	DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 10.00 ALLE ORE 12.30 SABATO DALLE 09.00 ALLE 12.00 https://comune.pievesangiacomo.cr.it/uffici/91056/servizio-tecnico-comunale
<i>Accesso previo appuntamento</i>	SI
<i>Accessibile per portatori di handicap</i>	SI

29.4 FONTI ACCESSIBILI VIA WEB

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
<i>Regolamento di disciplina del servizio</i>	https://bussola.s3.eu-west-1.amazonaws.com/167026/REGOLAMENTO%20PER%20LA%20GESTIONE%20DEI%20RIFIUTI%20E%20PER%20LA%20I%20SERVIZI%20DI%20NETTEZZA%20URBANA..pdf
<i>Carta dei servizi</i>	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/menu/149556/servizio-gestione-rifiuti
<i>Profili social network dedicati ai servizi</i>	
<i>Ulteriore materiale</i>	

29.5 SPAZZAMENTO MANUALE

Lo **spazzamento manuale** è svolto da un operatore dotato di mezzo leggero con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra.

Di seguito si identificano le zone del territorio con servizi di spazzamento specifici ed omogenei:

DENOMINAZIONE ZONA DI SPAZZAMENTO
ZONA 1 – CENTRO STORICO
ZONA 2 – FRAZIONE DI GAZZO

Di seguito link per approfondimenti sui servizi di spazzamento manuale:

LINK
https://comune.pievesangiacomo.cr.it/menu/149556/servizio-gestione-rifiuti

Di seguito si indicano le tipologie di spazzamento manuale previste:

<i>SPAZZAMENTO MANUALE</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>
<i>SPAZZAMENTO MANUALE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO DI ASPIRATORE ELETTRICO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SPAZZAMENTO MANUALE IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE E EVENTI</i>	<i>SI</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano ulteriori attività svolte contestualmente allo spazzamento manuale:

<i>ULTERIORI ATTIVITA'</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>
<i>SVUOTAMENTO CESTINI STRADALI E SOSTITUZIONE SACCHI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>SVUOTAMENTO CESTINI E SOSTITUZIONE SACCHI CONTENITORI DEIEZIONI CANINE</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>PULIZIA MANUALE CADITOIE/BOCCHIE DI LUPO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>SFALCIO/DISERBO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano le dotazioni fornite alle squadre di spazzamento:

<i>DOTAZIONI ACCESSORIE</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>
<i>SOFFIATORI/ASPIRATORI</i>	<i>SI</i>	<i>SI</i>
<i>DISPOSITIVI PER LA SEGNALEZIONE DI NON CONFORMITA' RILEVATE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>DISPOSITIVI PER LA LETTURA TAG</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>GPS PER TRACCIAMENTO PERCORSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>DISPOSITIVI PER ACQUISIZIONE IMMAGINI/VIDEO</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indica se attivi nel territorio piani soste per efficientamento servizi di spazzamento manuale:

<i>PIANI SOSTE EFFICIENTAMENTO</i>	<i>ZONA 1</i>	<i>ZONA 2</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI FISSI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE CON CARTELLI MOBILI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE PER MERCATI, FIERE, SAGRE ED ULTERIORI EVENTI</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>
<i>PIANO SOSTE DIGITALE</i>	<i>NO</i>	<i>NO</i>

Di seguito si indicano se previsti servizi di ripasso/mantenimento (su stessa giornata) per l'efficientamento dei servizi di spazzamento manuale:

SERVIZI RIPASSO/MANTENIMENTO	
RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE	NO
RIPASSO SPAZZAMENTO MANUALE CON AUSILIO ASPIRATORE ELETTRICO	NO
MANTENIMENTO TRAMITE OPERATORI ECOLOGICI DI QUARTIERE	NO

Di seguito si indicano i vettori con i quali vengono rese note alle utenze eventuali modifiche dei servizi programmati:

VETTORI PER LA COMUNICAZIONE MODIFICHE ALLE UTENZE	
SITO WEB	SI
APP	NO
PAGINE SERVIZI/GESTORE SOCIAL NETWORK	NO
NUMERO VERDE	NO
SPORTELLI	SI

29.6 LAVAGGIO STRADE

Di seguito si identificano le zone del territorio con servizi di lavaggio strade specifici ed omogenei:

DENOMINAZIONE ZONA DI LAVAGGIO STRADE
ZONA 1 – CENTRO STORICO
ZONA 2 – FRAZIONE DI GAZZO

Di seguito link per approfondimenti sui servizi di lavaggio strade:

LINK
https://comune.pievesangiacomo.cr.it/menu/149556/servizio-gestione-rifiuti

Di seguito si indica le diverse tipologie di lavaggio strade previste per ciascuna zona omogenea:

LAVAGGIO STRADE	ZONA 1	ZONA 2
LAVAGGIO CON SPAZZATRICE GRANDE	NO	NO
LAVAGGIO CON SPAZZATRICE MEDIA	NO	NO
LAVAGGIO CON MINI SPAZZATRICE	NO	NO
LAVAGGIO CON MEZZO LAVASTRADE	NO	NO
LAVAGGIO IN OCCASIONE DI MERCATI, FIERE, EVENTI ETC	SI	SI
LAVAGGIO PORTICATI/LOGGE ETC	NO	NO

29.7 ALTRI SERVIZI D'IGIENE URBANA PREVISTI

Di seguito si identificano le zone del territorio con altri servizi di igiene urbana previsti:

DENOMINAZIONE ZONA DI LAVAGGIO STRADE
ZONA 1 – CENTRO STORICO
ZONA 2 – FRAZIONE DI GAZZO

Di seguito si indicano ulteriori servizi di igiene urbana previsti sul territorio e non descritti nei paragrafi precedenti:

ULTERIORI SERVIZI	ZONA 1	ZONA 2
SPAZZAMENTO E/O LAVAGGIO AREE PEDONALI/CICLABILI ETC	SI	SI
SERVIZI DI PULIZIA MANUFATTI (MONUMENTI, FONTANE ETC)	NO	NO
SERVIZI DI PULIZIA BAGNI PUBBLICI	NO	NO
SERVIZI DI RIMOZIONE GUANO	NO	NO
SERVIZI DI RIMOZIONE GRAFFITI	NO	NO
SERVIZI DI PULIZIA MANUALE DELLE SPIAGGE	NO	NO
SERVIZI DI PULIZIA MECCANICA DELLE SPIAGGE	NO	NO
SERVIZI DI RIMOZIONE FOGLIE	SI	SI
SERVIZI DI SFALCIO/DISERBO	SI	SI
ALTRI SERVIZI DI RIMOZIONE INFESTANTI VEGETALI	NO	NO
SERVIZI DI DISINFESTAZIONE/DISINFEZIONE	SI	SI
SERVIZI DI PULIZIA PUNTI DI STOCCAGGIO/RACCOLTA RIFIUTI	SI	SI

30 TRASPARENZA

Di seguito si indica se vengono adottati ulteriori modelli organizzativi di gestione che garantiscono attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 del 2001:

ADOZIONE ULTERIORI MODELLI
SI

Di seguito si indica il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR):

LINK
https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/1495259/arera-autorita-regolazione-energia-reti-ambiente

31 INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE IL LIVELLO QUALITATIVO OFFERTO

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dal gestore.

INDICATORI		
SERVIZIO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
<i>Programma per le attività di spazzamento e lavaggio</i>	Link	https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/1586559/attivita-spazzamento-manuale-strade-comunali
<i>Recupero servizio non svolto puntualmente</i>	Tempo di attesa	Non previsto (valido solo per lo Schema I)
<i>Interruzione servizio</i>	Tempo massimo	24 (ventiquattro) ore come previsto dall'art. 47 del TQRIF (obbligatorio per lo Schema IV)

32 PRIVACY

Elementi di tutela della privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori ed i responsabili del trattamento dei dati sono reperibili al seguente link:

LINK
https://comune.pievesangiacomo.cr.it/contenuti/366681/modulistica-tari

33 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

33.1 RICHIESTA INDENNIZZO

I disservizi subiti dalle utenze non possono dar luogo a indennizzi:

<i>RICHIESTA INDENNIZZI PER DISSERVIZI</i>
NO

33.2 INDENNIZZO AUTOMATICO

Non sono previsti indennizzi automatici.

<i>INDENNIZZI AUTOMATICI</i>
NO

33.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente non può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni:

<i>RECLAMO PER RISARCIMENTO DANNI</i>
SI

33.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

Non viene garantito il ricorso a vie conciliative istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010:

<i>POSSIBILITÀ DI RICORSO A VIE CONCILIATIVE</i>
SI

34 ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è resa disponibile al seguente link:

SITO WEB	https://comune.pievesanGIacomo.cr.it/menu/149556/servizio-gestione-rifiuti
-----------------	---

La Carta della Qualità è inoltre consultabile presso:

SEDE	UFFICI COMUNALI DI PIAZZA LIBERTA' N° 3
-------------	---