

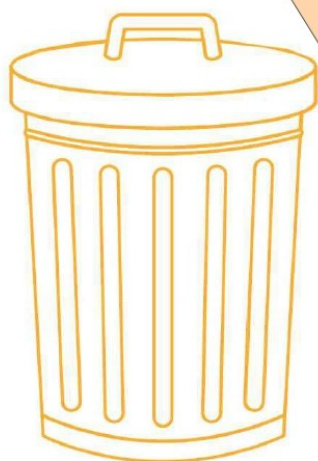
CDR



Carta della qualità di gestione

Dei

Rifiuti urbani



CARTA DEI SERVIZI

Principi fondamentali

standard di qualità

e diritti di informazione al servizio

INDICE

1. INTRODUZIONE

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

PRINCIPI FONDAMENTALI

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio
- Coinvolgimento degli utenti e incentivi
- Informazioni e comunicazioni agli utenti
- Continuità del servizio di igiene urbana

2. GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

- Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio
- Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

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

- Classificazione delle richieste scritte dell'utente
- Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati
- Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- Obblighi di servizio telefonico
- Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

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

- Tariffa del servizio, riduzioni tariffarie
- Termine per il pagamento
- Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI
- Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva
- Periodicità di riscossione
- Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
- Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

3. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

RACCOLTA PORTA A PORTA

- Indicazioni generali
- Consegna delle attrezzature per la raccolta
- Raccolta di prossimità
- Servizio di ritiro su chiamata
- Centro di raccolta

- Recupero dei servizi
- Disservizi

4. SERVIZIO DI LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

- Spazzamento e lavaggio delle strade
- Recupero dei servizi
- Disservizi

1 INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi è il documento attraverso il quale il Comune di Val Rezzo, in quanto gestore dell'attività di Gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti; si impegna nei confronti dei Cittadini-Utenti a rispettare i principi, le regole e la qualità dei servizi entro gli standard in esso indicati.

La Carta dei Servizi agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del servizio.

I cittadini potranno così conoscere e controllare che i servizi offerti corrispondano quanto descritto nella Carta e segnalare eventuali anomalie. Questo, oltre che un diritto degli utenti, permetterà di migliorare i propri servizi.

Nella Carta si ricordano inoltre i doveri dei cittadini, a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nei Regolamenti Comunali.

La carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Val Rezzo in qualità di Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti, del lavaggio e spazzamento delle strade e gestore della raccolta e trasporto (comune.valrezzo.co.it)

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";

- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all’emergenza da COVID-19”;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all’interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all’interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

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

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Val Rezzo nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

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

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
 - alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade

- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - alla sicurezza del servizio

CONTATTI:

- a) Gestore dell'attività di raccolta e trasporto, gestione, tariffe e rapporto con gli utenti, gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade :
COMUNE DI VAL REZZO - Via Provinciale, 4 - 22010 Val Rezzo (CO)
Numero verde: **800 034 249**

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Sostenibilità , efficacia ed efficienza del servizio

Obiettivo prioritario per il Comune di Val Rezzo è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

Coinvolgimento degli utenti e incentivi

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

Informazioni e comunicazioni agli utenti

Il Comune di Val Rezzo garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Val Rezzo si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2 GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

Il Comune di Val Rezzo è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti

urbani.

Il Comune di Val Rezzo mette a disposizione degli Utenti un Servizio telefonico dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800 034 249

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti

Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari: dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune di Val Rezzo entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo (allegato A) scaricabile dalla home page del sito internet del Comune di Val Rezzo in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il modulo deve essere obbligatoriamente compilato nei campi che indicano:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
 - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Tali informazioni sono fornite all'utente con rinvio al sito internet del Comune di Val Rezzo, salvo il caso in cui l'utente ne richieda copia cartacea.

Contenuti minimi della risposta alle richieste di attivazione del servizio

Il Comune di Val Rezzo in base alla correttezza del rapporto con gli utenti si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Val Rezzo entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità

anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

In deroga a quanto disposto dal precedente paragrafo, le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto- legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve essere compilato nei seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Contenuti minimi della risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio

Il Comune di Val Rezzo si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di novanta (90) giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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

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

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati (allegato B) è scaricabile dal

sito internet del Comune di Val Rezzo e disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il modulo deve essere obbligatoriamente compilato nei campi che indicano:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Contenuti minimi della risposta motivata ai reclami scritti, alle richieste scritte di informazioni e alle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il Comune di Val Rezzo si impegna a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi di cui al precedente paragrafo:

- a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- c) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve inoltre essere riportato, l'esito della verifica e in particolare:

- a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un Servizio telefonico dedicato, raggiungibile al seguente numero verde:

800 034 249

totalmente gratuito, sia da rete fissa che mobile, che i Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti

Tale numero è attivo nei seguenti giorni ed orari dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente

Il Comune di Val Rezzo, gestore della raccolta e trasporto, tramite i punti di contatto previsti, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, consente all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

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

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

Tariffa del servizio, riduzioni tariffarie

La tariffa del servizio, per le utenze domestiche, si compone di una quota fissa (calcolata in base alla superficie soggetta al tributo) e una quota variabile (dipendente dal numero degli occupanti). Anche per le utenze non domestiche la tariffa sui rifiuti si compone di una quota fissa e di una quota variabile, per il calcolo delle quali bisogna tener conto dei metri quadrati dell'immobile occupato e della tipologia di attività che viene svolta all'interno dello stesso.

Al tributo va inoltre applicata una addizionale TEFA (Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente) fissata nella misura del 5% salvo diversa deliberazione della provincia

La tariffa del servizio può essere soggetta a riduzioni/esenzioni in base a quanto stabilito dal regolamento comunale. Maggiori informazioni in merito al calcolo delle tariffe e alle riduzioni sono riportate sul Regolamento TARI disponibile sul sito del Comune (www.comune.ValRezzo.co.it) oppure sul sito del Ministero dell'Economia e delle Finanze (MEF) – Dipartimento delle Finanze nella sezione Fiscalità Regionale e Locale.

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento dei documenti emessi è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

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

Modalità e strumenti di pagamento in regime di TARI

All'utente viene garantita almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso venga prevista una modalità di pagamento onerosa, non sarà addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Comune di Val Rezzo per l'utilizzo di detta modalità.

Modalità e strumenti di pagamento in regime di tariffa corrispettiva

All'utente verrà garantita almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione fra i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) Pago PA;

É fatta salva la possibilità per il Comune di Val Rezzo di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con l'Ente territorialmente competente.

Nel caso venga prevista una modalità di pagamento onerosa, non sarà addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal Comune di Val Rezzo per l'utilizzo di detta modalità

Periodicità di riscossione

Il Comune di Val Rezzo si impegna ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità, in accordo con l'Ente territorialmente competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, verranno garantite all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale in base ai bollettini allegati al documento di riscossione, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune di Val Rezzo garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate agli utenti che rientrano nelle seguenti categorie:

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

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente che ne ha diritto potrà presentare richiesta di ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

In caso di rateizzazione dell'importo le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

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

Gli interessi di dilazione a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

In deroga a quanto previsto dal precedente paragrafo, lettera b), resta salva la facoltà del Comune di Val Rezzo di

accreditarne l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro. Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione.

3 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Come anticipato più sopra il Comune di Val Rezzo è titolare dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani al quale gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda le attività di competenza ovvero, a solo titolo esemplificativo e non esaustivo, per chiedere informazioni, presentare reclami scritti, segnalare disservizi.

RACCOLTA PORTA A PORTA

Indicazioni generali

Nel comune di Val Rezzo non è previsto il servizio di raccolta porta a porta.

Consegna delle attrezzature per la raccolta

Nel comune di Val Rezzo non è prevista la distribuzione delle attrezzature per la raccolta porta a porta.

Raccolta di prossimità

L'utente domestico e non domestico deve conferire i rifiuti oggetto di raccolta negli apposti contenitori presenti sul territorio comunale.

Il Comune di Val Rezzo ha dislocato nel territorio del Comune:

- n. 4 contenitori per i rifiuti indifferenziati
- n. 4 contenitori per carta e cartone
- n. 4 contenitori per plastica e lattine
- n. 4 campane del vetro

Servizio di ritiro su chiamata

Il Comune di Val Rezzo garantisce agli utenti dalle 3 alle 4 raccolte per i rifiuti ingombranti annue, in cui i cittadini possono conferire i rifiuti ingombranti presso la piazza del Municipio Comunale.

Per ulteriori informazioni sulla raccolta si consiglia di visitare il sito web del comune (comune.valrezzo.co.it).

Centro di raccolta

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti residenti nel Comune di Val Rezzo si trova in Via San Maurizio 1/b a Porlezza.

Gli orari di apertura del centro di raccolta sono:

- Lunedì: dalle ore 14:00 alle ore 16:00
- Mercoledì: dalle ore 14:00 alle ore 16:00
- Venerdì: dalle ore 14:00 alle ore 16:00
- Sabato: dalle ore 11:00 alle ore 13:00

I rifiuti conferibili sono riportati nella seguente tabella:

Descrizione Rifiuto	Codice CER
Vetro	170202

Legno	170201
Carta e cartone	150101
Metalli	160117
Plastica e lattine	150102

Recupero dei servizi

Qualora il servizio di raccolta non venga effettuato puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di raccolta e trasporto, il Comune di Val Rezzo garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- per la raccolta stradale e di prossimità:
 - 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
 - 72 ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno

Disservizi

Eccetto il caso di mancato servizio per non conformità del rifiuto esposto conferito, in caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di raccolta che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose, l'Utente può segnalare il disservizio:

- contattando il Servizio telefonico al numero verde: 800 034 249
- scrivendo all'indirizzo di posta elettronica: info@comune.valrezzo.co.it

4 SERVIZIO DI LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Nel Comune di Val Rezzo il Gestore dell'attività di lavaggio e spazzamento delle strade è Il comune di Val Rezzo a cui gli Utenti/Cittadini possono rivolgersi per tutto quanto riguarda detta attività.

Spazzamento e lavaggio delle strade

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia e igiene del suolo su alcune aree del territorio comunale ed è svolta settimanalmente dal Comune di Val Rezzo.

Recupero dei servizi

Qualora il servizio di lavaggio e spazzamento delle strade non venga effettuata puntualmente rispetto a quanto riportato nel Programma delle attività di lavaggio e spazzamento il Comune di Val Rezzo garantisce il proprio impegno ad intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le:

- 24 ore ove nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;
- 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.

Disservizi

In caso di mancato o incompleto svolgimento del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che provochi disagi all'Utente o interruzioni del servizio (ovvero di servizio non puntualmente svolto rispetto al Programma delle attività di raccolta e trasporto e non recuperato entro le tempistiche indicate nel precedente paragrafo) - senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente e/o le persone e/o le cose -, l'Utente può segnalarlo al Comune di Val Rezzo.

Il Comune di Val Rezzo si impegna a garantire la risoluzione del disservizio:

- entro 5 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione non preveda alcun sopralluogo;
- entro 10 giorni dalla segnalazione ricevuta qualora l'intervento di risoluzione necessiti di un sopralluogo.