



# **CITTA' DI BISIGNANO**

**Provincia di Cosenza**  
**87043 - Piazza Collina Castello**

**Tel. 0984 /951071 – Fax 0984 /951178 C.F. e P.I. 00275260784**

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

## PREMESSA

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

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- Attività di raccolta e trasporto (compresa attività di gestione Centro Rifiuti);
- Attività di spazzamento;

***Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Bisignano.***

***Il gestore della raccolta e trasporto è Società M.E.A. Manna Ecologia Ambiente Srl***

***Il gestore dello spazzamento è il Comune di Bisignano.***

## 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*, *ove previsti*; *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** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, 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**);

---

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

- **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 ss.mm.ii.;
- **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;
- **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;
- **la Legge n. 213 del 30/12/2022** recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di Bilancio 2024)*";
- **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 ss.mm.ii.;
- **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 patate;
- **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 operativo** si intende il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ed il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **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 sostituzione 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 sostituzione 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 sostituzione 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 il Comune di Bisignano(CS) ha posizionato la gestione del servizio di gestione dei rifiuti urbani nello Schema regolatorio 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, adottato dal Comune di Bisignano, sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

In aggiunta, il Comune ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento, di cui all'Allegato 3.

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

- a) il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
  - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
  - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;
  - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
  - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, eventuale sportello online ed il servizio telefonico;
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
  
- b) il gestore della raccolta e trasporto e il gestore dello spazzamento per le prestazioni inerenti:
  - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
  - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata;
  - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
  - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento;
  - V. alla sicurezza del servizio;
  - VI. alla gestione dell'attività di ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata;

## **DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ**

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti del servizio e può essere:

- scaricata dal sito [www.comune.bisignano.cs.it](http://www.comune.bisignano.cs.it)

## **1. PRINCIPI FONDAMENTALI (INSERITO AI SENSI DEL DPCM 27 gennaio 1994)**

### **1.1. 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/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

### **1.2. IMPARZIALITÀ**

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

### **1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

Obiettivo prioritario per il Comune di Bisignano 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.

### **1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI**

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune di Bisignano 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.

### **1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI**

Il Comune di Bisignano 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 gestore, 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.

### **1.6. 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 Bisignano 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;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 1.OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

Per lo svolgimento delle attività rientranti nella gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, il Comune di Bisignano si avvale del concessionario per la riscossione Sogert Spa-Labconsulenze.

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la tassa sui rifiuti (TARI) è in capo al Comune di Bisignano – Servizio Tributi – Piazza Collina Castello snc, con il supporto della riscossione Sogert Spa-Labconsulenze, per quanto riguarda il servizio relativo alla gestione amministrativa della TARI.

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link: <http://albo.bitsrl.com/attiscaduti.php?tipo=CommCC&istat=078017> che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

Rimangono in capo al Comune di Bisignano l'attività relativa alla gestione dei rimborsi e la gestione del contenzioso.

### 1.1. 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 entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando in modo completo il modulo appositamente predisposto dall'ufficio.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Servizio Tributi del Comune di Bisignano – Piazza Collina Castello snc 87043 Bisignano;
- via e-mail, indirizzata a [serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it](mailto:serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune.

Le richieste di attivazione del servizio, complete in ogni parte, producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente. L'attivazione dell'utenza avverrà entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione dell'istanza completa in ogni sua parte.

#### Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate entro **trenta (30) giorni** solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto in tutte le parti.

Le modalità di reperimento e di trasmissione del modulo sono le medesime del paragrafo precedente.

La variazione o cessazione dell'utenza sarà gestita entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione dell'istanza completa in ogni sua parte.

#### Risposta del gestore

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, di variazione e di cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la

relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se

successiva a tale termine.

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

Le richieste di uscita dal servizio pubblico, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>2</sup> devono essere presentate, a norma di legge, dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della richiesta stessa.

## 1.2. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

### Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Comune e il Gestore adottano 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.

### Procedura di presentazione dei reclami scritti riguardanti la TARI e delle richieste di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Servizio Tributi del Comune di Bisignano – Piazza Collina Castello snc 87043 Bisignano;
- via e-mail, indirizzata a [serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it](mailto:serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune.

### Modalità di Risposta

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo riguardante la TARI, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune e il Gestore utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta.

Il Comune e il Gestore formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione del reclamo.

Eventuali richieste di informazioni non precisamente qualificabili come reclami, verranno comunque gestite nel termine di **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione.

## 1.3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE PER LA GESTIONE DELLA TARI

### Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

- La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico per la gestione della TARI, da parte del Gestore, costituisce un obbligo di servizio migliorativo ed ulteriore rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio prescelto dal Comune.
- Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione le informazioni reperibili allo sportello fisico o al seguente link:  
<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A887>

<sup>2</sup> Articolo 238.10 D.l. 152/06: "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

Il Comune, in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

#### Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il Numero Verde del gestore della raccolta e trasporto è 800 389 340.

### **1.4. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

#### Termine per il pagamento

L'avviso di pagamento Tari viene recapitato agli utenti almeno venti (20) giorni solari prima della data di scadenza della prima rata; le scadenze ordinarie sono fissate annualmente con apposito provvedimento amministrativo. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di addebito non saranno in nessun caso imputati all'utente.

#### Modalità e strumenti di pagamento – TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

La modalità prevista per il pagamento TARI è la seguente:

- *Modello F24*

#### Periodicità di riscossione

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

#### Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo secondo le previsioni del vigente regolamento comunale in materia.

#### Modalità e tempo di rettifica degli importi addebitati

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati (Art. 16 Allegato A Delibera TQRIF ARERA) evidenzino la necessità di rettifica degli importi stessi, il gestore provvede in merito attraverso:

- a) detrazione dell'importo eccedente nel primo documento di riscossione utile senza ulteriore richiesta;
- b) emissione di un nuovo documento di addebito rettificato.

Rimane invariato il diritto, da parte dell'utente, a richiedere il rimborso, tramite istanza che può essere presentata al Comune mediante:

- *a mezzo posta, indirizzata a Servizio Tributi del Comune di Bisignano – Piazza Collina Castello snc 87043 Bisignano;*
- *via e-mail, indirizzata a [serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it](mailto:serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it);*
- *mediante consegna allo sportello fisico del Comune.*

Le istanze di rettifica sono evase dal gestore entro **novanta (90) giorni solari** dalla data di ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

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

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato all'utente, attraverso:

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

Rimane invariato il diritto, da parte dell'utente, a richiedere il rimborso, nei casi diversi dalla richiesta di rettifica degli importi addebitati, tramite istanza che può essere presentata al Comune mediante:

- a mezzo posta, indirizzata a Servizio Tributi del Comune di Bisignano – Piazza Collina Castello snc 87043 Bisignano;
- via e-mail, indirizzata a [serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it](mailto:serviziofinanziario@comune.bisignano.cs.it);
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune.

Le istanze di rimborso sono evase dal Servizio Tributi entro **novanta (90) giorni solari** dalla data di ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

In alternativa il contribuente beneficiario del rimborso può richiedere al Servizio Tributi di compensare la somma a credito, comprensiva degli interessi, con gli importi a debito a titolo di tributi, sanzioni ed interessi fino a concorrenza.

## **1.5. MODALITÀ DI RICORSO E TUTELA DEL CONTRIBUENTE**

### Ricorso-Mediazione-Autotutela

Qualora il contribuente voglia impugnare gli atti di gestione della Tari può proporre ricorso motivato avanti alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale di Cosenza con le modalità previste dal D.lgs. 31 dicembre 1992, n.546 e s.m.i., da notificarsi al *Comune di Bisignano - Servizio Tributi – Piazza Collina Castello snc*, ai sensi di quanto previsto dal medesimo decreto legislativo entro il termine utile per il ricorso stesso, decorrente dalla data di notifica degli atti medesimi. Il ricorso, contenente tutti gli elementi stabiliti dall'art. 18 del D.lgs. n. 546/92 ed avuta contezza delle disposizioni inerenti al Processo Tributario Telematico, obbligatorie per i contenziosi di valore superiore ad € 3.000, ai sensi dell'art. 16-bis del succitato decreto, deve essere proposto, a pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notificazione degli atti. Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: [comune.bisignano.finanz.econom.trib@pec.it](mailto:comune.bisignano.finanz.econom.trib@pec.it). Il termine di impugnazione è sospeso per il periodo che va dal 1° al 31 agosto, nonché in ogni caso in cui la sospensione sia prevista dalla legge. Ai sensi dell'art. 22 D.lgs. n. 546/1992 il ricorrente deve, a pena di inammissibilità, costituirsi in giudizio entro i successivi 30 giorni, mediante deposito del ricorso notificato presso la Corte di Giustizia Tributaria Provinciale di riferimento. In applicazione dell'art. 17-bis del D.lgs. 546/1992, come riformulato dall'art. 9 del D.lgs. n. 156/2015, per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00 per tutti gli atti impugnabili notificati a far data dal 1° Gennaio 2018 ai sensi del D.L. 50/2017 art. 10 comma 1 e 2, (da determinarsi in ragione dell'art. 12 comma 2 del D.lgs. 546/92), il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tali ipotesi il termine di costituzione del ricorrente di cui all'art. 22 D.lgs. n. 546/1992 è sospeso per 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile. Il termine di costituzione del ricorrente (art. 22 D.lgs. 546/1992) comincia a decorrere alla scadenza dei citati 90 giorni, laddove la procedura di mediazione abbia avuto esito negativo. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2-quater del D.L. 564/1994 e dell'art. 19 comma 3 del D.lgs. 546/1992 gli atti di annullamento o revoca parziale non sono impugnabili autonomamente. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applica la riscossione frazionata limitatamente all'importo dovuto a titolo di sanzione ai sensi all'articolo 19 del D.lgs. n. 472/97, concernente l'esecuzione delle sanzioni e dell'articolo 68 del D.lgs. n. 546/92.

Il Contribuente potrà promuovere azione di riesame degli atti, anche nel merito, in sede di autotutela. L'organo competente per il riesame e per l'esercizio dell'autotutela è il Servizio Tributi del Comune di Bisignano.

Prima dell'impugnazione degli atti innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale il contribuente, ai sensi dell'art. 6 comma 2 del D.lgs. n. 218/1997, può presentare istanza di adesione in contraddittorio con l'ufficio. L'istanza con l'indicazione del recapito, anche telefonico, deve essere presentata in carta libera al Settore Tributi, mediante consegna diretta, ovvero mediante pec all'indirizzo [comune.bisignano.finanz.econom.trib@pec.it](mailto:comune.bisignano.finanz.econom.trib@pec.it) o avvalendosi del servizio postale ordinario. Dalla data di presentazione dell'istanza i termini per l'impugnazione degli atti davanti alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale sono sospesi per un periodo di 90 giorni. L'impugnazione dell'atto comporta la rinuncia all'istanza di adesione.

## 2. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione del servizio operativo è in capo al gestore del servizio Igiene urbana per conto del Comune di Bisignano, Società M.E.A. MANNA Ecologia Ambiente srl-sede legale via Monsignor Farina n.°15, 71100 Foggia-tel. 0881 684964/ sede operativa via dell' Arcangelo Michele 4,- 71100 Foggia-tel. 0881 631021- sito aziendale [www.meaecologia.it](http://www.meaecologia.it) , per informazioni ed aggiornamenti sul servizio di raccolta- canali social facebook [MEAMANNAECOLOGICAAMBIENTE](https://www.facebook.com/MEAMANNAECOLOGICAAMBIENTE)- contatti [info@meaecologia.it](mailto:info@meaecologia.it).

Per la gestione del servizio operativo, si rimanda al predisponendo *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio per il Comune di Bisignano* che sarà, a breve, adottato dal Comune, quindi consultabile e scaricabile dal sito istituzionale del Comune tramite link dedicato che sarà diffuso a mezzo comunicato pubblico. Tale strumento costituirà la compiuta disciplina di tutti gli aspetti del servizio operativo di Igiene urbana del Comune di Bisignano.

### 2.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

#### Classificazione delle richieste scritte dell'utente e delle richieste scritte di informazione

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

#### Procedura di presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazione

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, scaricabile dal seguente link: <https://www.meaecologia.it/contatti/>

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente i campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - l'indirizzo e il codice utenza, se disponibile.

#### Risposta del gestore

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, e le trasmette all'utente prioritariamente utilizzando il recapito di posta elettronica se presente, o al recapito postale.

Nel caso di reclami e richieste scritte di informazioni inerenti i servizi di raccolta e trasporto, richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta, il gestore della attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti trasmette, per il tramite del competente ufficio tecnico comunale, le suddette richieste al gestore del servizio operativo, della raccolta e trasporto.

## 3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

#### Obblighi di servizio telefonico

Il gestore del servizio operativo mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, da telefono fisso, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere

informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e similari.

L'utente può contattare il gestore al *Numero Verde 800 389 340*.

L'utente può contattare il gestore al *Numero cellulare e/o applicazione WhatsApp 344 4708335*.

### **3.1 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE E DI PROSSIMITA'**

#### Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di sostituzione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail o tramite il servizio telefonico dedicato.

La richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o la segnalazione per malfunzionamento delle attrezzature di prossimità può essere presentata dall'utente al gestore della attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti e/o al gestore del servizio operativo, a mezzo posta, via e-mail o tramite il servizio telefonico dedicato.

### **3.2 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

#### Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore del servizio operativo predispone un Programma/Calendario settimanale delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, su base giornaliera, la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, ma anche indicazioni su cosa mettere nel mastello/sacchetto in base al tipo di rifiuto da conferire, indicazione giorni di conferimento e orari.

### **3.3 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO**

#### Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento

Il servizio operativo delle attività di spazzamento è gestito direttamente da risorse umane dipendenti dal Comune di Bisignano, che stabilisce direttamente, tramite i competenti uffici comunali, le modalità operative del servizio, le tempistiche e le problematiche che dovessero eventualmente insorgere .

## **4. I SERVIZI EROGATI**

Le modalità con cui sono svolti i servizi operativi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune di Bisignano con il gestore del servizio operativo affidatario del servizio di igiene urbana.

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

I servizi sono svolti nel periodo diurno, tutto l'anno, nei giorni feriali e pre-festivi, nel rispetto del Programma/Calendario delle attività di raccolta e trasporto.

### **4.1 RACCOLTA DEI RIFIUTI**

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili, in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili, di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia. Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;

- *Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;*
- *Filtri e sacchi per aspirapolvere.*
- *Posate e cannucce monouso.*

Gli utenti del servizio conferiscono i rifiuti della frazione indifferenziata residua nel mastello grigio. E' vietato, agli utenti del servizio, l'utilizzo dei sacchi neri per il conferimento di detta frazione.

#### **La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:**

- *Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);*
- *Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;*
- *Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;*
- *Scarti di riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;*
- *Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;*
- *Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.*
- *Tappi di sughero, salviette di carta unte.*

Gli utenti del servizio conferiscono la frazione organica nel mastello giallo.

#### **Raccolta di carta e cartone**

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- *Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);*
- *Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);*
- *Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;*
- *Cartone della pizza senza residui di cibo.*

Gli utenti del servizio conferiscono i rifiuti di carta e cartone nel mastello bianco.

#### **Raccolta di imballaggi in plastica/multimateriale.**

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica e metalli e alluminio quali ad esempio:

- *bottiglie e piatti e bicchieri;*
- *sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);*
- *vaschette per alimenti anche in polistirolo;*
- *flaconi (per detersivi, igiene personale e domestica) e tubetti;*
- *lattine in alluminio;*
- *barattoli in banda stagnata (per pelati, tonno, legumi... );*
- *grucce appendiabiti;*
- *vasi per vivaisti*
- *pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.*

Gli utenti del servizio conferiscono gli imballaggi in plastica/multimateriale nel sacco azzurro.

#### **Raccolta di sfalci e potature**

Gli utenti del servizio possono conferire sfalci e potature presso il Centro di Raccolta.

#### **Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione, che avviene nella settimana di servizio in un giorno dedicato .

L'utente può contattare il gestore per prenotazioni rifiuti ingombranti tramite i contatti telefonici disponibili sul sito aziendale [www.meaecologia.it](http://www.meaecologia.it)- tel. 0881 684964/0881 631021-

L'utente può contattare il gestore per prenotazioni rifiuti ingombranti al *Numero Verde 800 389 340.*

L'utente può contattare il gestore per prenotazioni rifiuti ingombranti al *Numero cellulare e/o applicazione WhatsApp 344 4708335.*

Il servizio di smaltimento dei rifiuti ingombranti riguarda il conferimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.
- ramaglie.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta Comunale.

Tutti i materiali devono essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato in fase di prenotazione, a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli e di passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno di prenotazione;
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.
- Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avviene nel giorno prenotato.

### **Altre Raccolte**

#### **Pile**

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale e presso il Centro di Raccolta comunale.

#### **Farmaci**

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e, comunque, su chiamata a riempimento avvenuto dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

#### **Indumenti usati**

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori ecobox situati sul territorio comunale.

### **Centro di Raccolta Comunale**

Al Centro di Raccolta comunale è consentito l'accesso solo ai residenti/utenti registrati al Servizio di Igiene urbana. Il conferimento dei rifiuti presso il Centro di Raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte e/o avviso pubblico alle utenze del servizio.

Nel Centro di Raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la vigilanza e la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza.

Le frazioni raccolte nel Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento finale e/o recupero regolarmente autorizzati.

## **PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DI AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI**

### **Spazzamento**

La pulizia meccanizzata e/o manuale, e/o combinata delle aree ad uso pubblico, laddove prevista, riguarda parte del territorio comunale, con riferimento a parte del centro storico comunale ed è effettuata in maniera periodica, finalizzata a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Il gestore del servizio operativo affidatario del servizio di igiene urbana garantisce:

- *Lo spazzamento meccanizzato e/o manuale preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;*
- *Lo spazzamento meccanizzato e/o manuale preventivo e successivo, in occasione di manifestazioni di iniziativa pubblica con occupazione di suolo pubblico.*

### **Spazzamento manuale**

Il servizio delle attività di spazzamento manuale, periodico, previste per parte del centro storico comunale e gestito direttamente da risorse umane dipendenti dal Comune di Bisignano comprende:

- La pulizia di marciapiedi, sedi stradali, caditoie stradali e similari;*
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio.*

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione, a cura degli addetti, dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali direttamente dal Comune di Bisignano, attraverso i competenti uffici comunali ( zona centro storico).

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

### **Servizio di raccolta rifiuti abbandonati da ignoti**

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, in regime di deposito incontrollato da parte di ignoti sul suolo pubblico, è effettuata dal gestore del servizio operativo e non rientra nel servizio ordinario di igiene urbana e, pertanto, trattasi di servizio straordinario, attivato con una procedura di affidamento su richiesta del Comune di Bisignano per il tramite del competente Ufficio tecnico comunale .

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

### **Raccolte non ordinarie**

In occasione di manifestazioni e/o iniziative pubbliche su suolo pubblico, il gestore del servizio operativo, su richiesta del Comune di Bisignano, per il tramite del competente Ufficio tecnico comunale, colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti finali di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale preposto.

Allegato 1 - **Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

<b>Obbligo</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Modalità di attivazione del servizio</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Modalità per la variazione o cessazione del servizio</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online</b>	n.a.	SI	SI	SI
<b>Obblighi di servizio telefonico</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Obblighi in materia di disservizi e sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*</b>	n.a.	n.a.	SI	SI
<b>Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto</b>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
<b>Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	SI	SI	SI	SI
<b>Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	n.a.	n.a.	n.a.	SI
<b>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</b>	SI	SI	SI	SI

*\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito).*

## Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
<b>Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)</b>	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
<b>Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi</b>	n.a.	80%	70%	90%

<b>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra - riempiti</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<b>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</b>	n.a.	70%	80%	90%

### Allegato 3 – Standard migliorativi

La messa a disposizione agli utenti di un eventuale sportello fisico per la gestione della TARI costituisce un obbligo di servizio migliorativo ed ulteriore rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio prescelto dal Comune di Bisignano.

In aggiunta, si elencano di seguito gli standard di qualità contrattuale migliorativi che si possono garantire agli utenti del servizio in caso di adozione di schemi regolatori successivi a quello prescelto dal Comune di Bisignano.

Descrizione standard	Prestazione migliorativa
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro 30 gg lav.	Schema III
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 gg lav., senza sopralluogo	Schema III
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro 30 gg lav.	Schema III
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 gg lav.	Schema III
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inerenti al servizio operativo, inviate entro 30 gg lav.	Schema IV
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inerenti al servizio operativo, inviate entro 30 gg lav.	Schema IV
TMA tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia	<=240 secondi (Schema IV)

