

# **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

**Comune di Alzano Lombardo**



## Sommario

<b>1</b>	<b>Premessa.....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Cosa è e a cosa serve la carta della qualità del servizio .....</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>Principali riferimenti normativi .....</b>	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Informazioni sui gestori .....</b>	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Territori serviti.....</b>	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Scelta dello schema di servizio .....</b>	<b>6</b>
<b>7</b>	<b>Principi fondamentali .....</b>	<b>6</b>
<b>8</b>	<b>L'impegno dei cittadini.....</b>	<b>7</b>
<b>9</b>	<b>Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione .....</b>	<b>8</b>
	9.1 Raccolta porta a porta .....	8
	9.2 Raccolta differenziata per punti di conferimento .....	10
	9.3 Centro di raccolta.....	10
	9.4 Servizio spazzamento strade.....	12
	9.5 Servizio di ritiro ingombranti su chiamata .....	13
	9.6 Servizio di pronto intervento .....	13
<b>10</b>	<b>Accessibilità al servizio .....</b>	<b>14</b>
<b>11</b>	<b>Obblighi di servizio .....</b>	<b>15</b>
<b>12</b>	<b>Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani ...</b>	<b>16</b>
<b>13</b>	<b>Standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani.....</b>	<b>17</b>
<b>14</b>	<b>Richieste di informazioni .....</b>	<b>18</b>
<b>15</b>	<b>Reclami.....</b>	<b>19</b>
<b>16</b>	<b>La tassa sui rifiuti (T.A.R.I.) .....</b>	<b>20</b>
	16.1 Modalità di riscossione .....	21
<b>17</b>	<b>Rettifiche degli avvisi di pagamento .....</b>	<b>22</b>
<b>18</b>	<b>Trasparenza .....</b>	<b>23</b>
<b>19</b>	<b>Privacy.....</b>	<b>23</b>
<b>20</b>	<b>Validità temporale della carta della qualità .....</b>	<b>23</b>
<b>21</b>	<b>Allegati.....</b>	<b>23</b>

## 1 Premessa

La presente *"Carta della qualità del Servizio Igiene Urbana"* (in seguito indicata semplicemente come "Carta") è stata redatta allo scopo di stabilire e garantire i diritti dei cittadini utenti del Servizio Igiene Urbana svolto nel Comune di Alzano Lombardo.

La "Carta" è stata predisposta in attuazione dei seguenti disposti normativi:

- ✓ D.P.C.M. 27.1.1994, della Legge 273 del 11.7.1995, della Legge 481 del 4.11.1995 e del Decreto Legislativo n. 152/2006, "Norme in materia ambientale".
- ✓ Delibera ARERA 31.10.2019 n. 444/2019/R/rif recante *"Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati"*;
- ✓ Delibera ARERA 18.01.2022 n. 15/2022/R/rif di adozione del *"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)"*;
- ✓ Delibere del Consiglio Comunale n 5 del 25/03/2022 di *"determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023."*

Con la Delibera ARERA del 31.10.2019 n. 444/2019/R/rif recante *"Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati"* e la Delibera ARERA del 18.01.2022 n. 15/2022/R/rif di adozione del *"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)"* i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono stati uniformati a livello nazionale.

In conformità a quanto previsto dal comma 3.1 dell'Allegato A *"Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"* (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF il Comune di Alzano Lombardo, ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2023-2025, quali quelli individuati dallo *"Schema Regolatorio I"*.

Nella presente carta della qualità del servizio rifiuti:

- ✓ sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico;
- ✓ vengono definiti gli obblighi di servizio e i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica;
- ✓ sono dichiarati i diritti degli utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- ✓ sono individuati i principali strumenti adottati al riguardo.

Gli standard di erogazione del servizio, fissati nella presente "Carta", sono da considerare validi in condizioni normali di esercizio. Non sono pertanto da considerare validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti), causa di forza maggiore o atti dell'autorità pubblica.

## 2 Cosa è e a cosa serve la carta della qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

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

## 3 Principali riferimenti normativi

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

- ✓ Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/ 9S'.
- ✓ Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 4 Informazioni sui gestori

I gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono i seguenti:

### ✓ ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE ALL'UTENZA E RAPPORTO CON L'UTENZA

#### **COMUNE DI ALZANO LOMBARDO**

Ufficio Tributi ed Economato

Via G. Mazzini, 69 - 24022 – Alzano Lombardo (BG)

E-mail: [tributi@comune.alzano.bg.it](mailto:tributi@comune.alzano.bg.it)

posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.alzano.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.alzano.bg.it)

telefono: 035 4289032 - 035 4289003

Il Comune di Alzano Lombardo svolge in economia la gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti e specificatamente le seguenti attività:

- Accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- Gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- Gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;

### ✓ ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO INDIFFERENZIATA, RACCOLTA E TRASPORTO DIFFERENZIATA, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

#### **SERIO SERVIZI AMBIENTALI S.r.l.**

SEDE LEGALE

Via San Martino 24, 24020 - Pradalunga

Indirizzo pubblico di posta elettronica certificata: serioserviziambientalisrl@pec.it

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Via Roma 13, 24027 - Nembro - c/o Municipio

mail: ssa@nembro.net

telefono: 035 471 317

La Serio Servizi Ambientali s.r.l. svolge dei servizi amministrativi e di segreteria inerenti raccolta, conferimento e smaltimento (avvalendosi di soggetti terzi autorizzati) dei rifiuti prodotti sul territorio, compresa la gestione delle relative piattaforme ecologiche.

La società effettua, anche l'attività di distribuzione sacchi e bidoni.

La società non svolge direttamente le attività operative di raccolta, trasporto, stoccaggio e smaltimento rifiuti, in quanto tali attività sono interamente appaltate a terze ditte specializzate.

## 5 Territori serviti

I Comuni serviti sono:

- ✓ Alzano Lombardo

## 6 Scelta dello schema di servizio

Il Comune di Alzano Lombardo ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal/dai gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2023-2025, quali quelli individuati dallo "Schema Regolatorio I".

## 7 Principi fondamentali

I rapporti con i cittadini, il Comune di Alzano Lombardo sono basati su:

- ✓ Eguaglianza ed imparzialità di trattamento nell'applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini;
- ✓ Uniformità, continuità e regolarità del servizio, adattandolo alle diverse esigenze del territorio;
- ✓ Efficienza ed efficacia, rispondendo in tempi certi alle richieste ricevute;
- ✓ Cortesia, impegnandosi affinché i propri dipendenti trattino i cittadini con rispetto e adottino un comportamento corretto;
- ✓ Informazione, per tutti i cittadini, in modo puntuale sulle modalità di effettuazione dei servizi e su tutte le attività aziendali;
- ✓ Sostenibilità, scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale;

- ✓ Adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
- ✓ Sicurezza: assolvere gli obblighi di legge in materia, nei luoghi di lavoro;
- ✓ Tracciabilità dei servizi: sulla flotta dei veicoli di servizio sono installati sistemi satellitari che consentono di verificarne l'operatività per garantire una corretta e trasparente esecuzione dei servizi certificandone i tracciati (orari, vie di servizio etc.).

## 8 L'impegno dei cittadini

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall'impegno di Serio Servizi Ambientali S.r.l. e della Amministrazione Comunale, ma anche dall'attenzione e dell'impegno di tutti i cittadini.

Così la Carta della Qualità, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l'impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città contenute nel regolamento Comunale.






Ecco, in sintesi, alcune norme di comportamento:

- ✓ Usare sempre i cestini stradali e farlo solo per piccoli rifiuti;
- ✓ Non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma telefonare al Numero Verde per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta comunale;
- ✓ Nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato e lavare le deiezioni liquide;
- ✓ Diminuire il volume dei vari oggetti e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie di plastica prima di buttarle;
- ✓ Risciacquare i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- ✓ Rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti;
- ✓ Effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati: in caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- ✓ Rispettare scrupolosamente i divieti di sosta settimanali per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei parcheggi.
- ✓ Utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti dislocati sul territorio, quali pile, farmaci, indumenti usati.
- ✓ Non gettare per terra i mozziconi di sigaretta ma utilizzare gli appositi contenitori.
- ✓ Contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili.

## 9 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

### 9.1 Raccolta porta a porta

I rifiuti previsti nel servizio porta a porta verranno ritirati presso il domicilio degli utenti e quest'ultimi devono essere esposti sul ciglio stradale dopo le ore 21.00 ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta, come da tabella seguente.

COMUNE	CARTA 	PLASTICA 	RSU 	UMIDO 	VETRO/BARATTOLI 
ALZANO LOMBARDO zona A	Venerdì settimanale	Lunedì settimanale	Mercoledì settimanale	Lunedì dal 04/06 al 24/09 anche il venerdì	Mercoledì settimanale
ALZANO LOMBARDO zona B	Lunedì settimanale  <i>In scatole di cartone, borse di carta, bidoni carrellati o contenitori rigidi di adeguata capacità</i>	Lunedì settimanale  <i>In un sacco trasparente</i>	Lunedì settimanale  <i>Nel sacco rosso con marchio Serio Servizio Ambientali / Comune di Alzano Lombardo</i>	Lunedì dal 04/06 al 24/09 anche il venerdì  <i>In un sacco biodegradabile e compostabile dentro l'apposito contenitore stradale</i>	Lunedì settimanale  <i>Ambedue le tipologie di rifiuto in contenitori rigidi a rendere</i>

Oltre al calendario cartaceo che viene consegnato annualmente si può scaricare la versione digitale anche attraverso il sito internet comunale e del gestore.

Per le grandi utenze è consentito l'utilizzo di bidoni carrellati e/o cassonetti da lt.1.100 (con attacco DIN o a PETTINE) a seconda delle tipologie di rifiuto.

Serio Servizi Ambientali fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore previo accordi con le amministrazioni comunali e/o comunicazione.



## DOVE LO BUTTO?

	<b>SI</b> 	<b>NO</b> 
<b>UMIDO</b> 	Avanzi di cibo cotti e crudi, bucce di frutta, gusci, noccioli, fondi di caffè, filtri di the, tovagliolini, carta bagnata o unta.	Verde e foglie, carta, tovaglioli sporchi di sostanze chimiche, cotone e garze, sigarette e mozziconi, lettiere.
<b>SECCO</b> 	Carta carbone, carta adesiva, carta sporca, scontrini fiscali, confezioni sporche, pannolini, assorbenti, cotton fioc, cotone e garze, sigarette e mozziconi, spugne, guanti, mascherine.	Tutti gli oggetti che devono essere differenziati nelle altre frazioni, pile e batterie, medicinali, olio, apparecchiature elettroniche e rifiuti pericolosi.
<b>PLASTICA</b> 	Bottiglie d'acqua e bibite, flaconi detersivi e cosmetici, contenitori per salse creme e yogurt, vaschette per alimenti, buste per pasta, caramelle e surgelati, pellicole trasparenti, piatti e bicchieri puliti.	Posate di plastica, sedie di plastica, tubi, giocattoli, prodotti sporchi con residuo di umido, tutti gli oggetti che non sono imballaggi.
<b>CARTA</b> 	Giornali e riviste, fogli e quaderni, carta pulita, cartone, sacchetti di carta, Tetrapak (recipiente di latte e succhi), scatole per alimenti.	Carta unta e sporca, carta plastificata, carta carbone, carta adesiva, carta da forno, fazzoletti di carta sporchi, scontrini fiscali (carta chimica).
<b>VETRO E BARATTOLI</b>	Bottiglie, bicchieri, vasi sciacquati, lattine, scatolette e barattoli sciacquati, vaschette in alluminio sciaquate.	Porcellana, ceramica, terracotta, cristallo, specchi, lampadine e neon.



## 9.2 Raccolta differenziata per punti di conferimento

Sul territorio cittadino, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati vari tipi di contenitori per la raccolta il cui svuotamento avviene con la seguente cadenza:

**ALZANO LOMBARDO** cestini: LUNEDÌ MERCOLEDÌ e SABATO  
pile e farmaci: MERCOLEDÌ

## 9.3 Centro di raccolta

Presso il centro di raccolta Comunale si possono conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

- ✓ rifiuti da giardino: prodotti di sfalcio dell'erba, prodotti di manutenzione siepi ed alberi;
- ✓ rifiuti ingombranti: materassi, tappeti, zerbini, divani, mobili da giardino in plastica, giochi in plastica per bambini, mobili non in legno ecc.;
- ✓ pneumatici senza il cerchione di ferro, che va separato a cura dell'utente e messo nel ferro;
- ✓ ferro;
- ✓ legno: cassette, bancali, mobili in legno privi delle parti metalliche o in vetro;
- ✓ carta e cartone: libri, giornali, scatole da imballo;
- ✓ inerti: mattoni, mattonelle, sassi;
- ✓ lampade al neon;
- ✓ pitture e/o vernici;
- ✓ vetro e barattoli;
- ✓ cellophane da imballaggio;
- ✓ polistirolo;
- ✓ cassette in plastica;
- ✓ componenti elettronici: computer, videoregistratore, radio (RAEE)
- ✓ televisori e monitor (RAEE);
- ✓ lavatrici (RAEE);
- ✓ frigoriferi (RAEE);
- ✓ batterie per auto;
- ✓ olio minerale: olio da motore;
- ✓ olio vegetale: olio da cucina;
- ✓ farmaci e pile.





L'accesso al centro di raccolta è consentito ai residenti o aventi attività sul territorio comunale che pagano la tassa dei rifiuti passando nel totem la tessera regionale dei servizi o la tessera consegnata dal Comune secondo il regolamento vigente. Per le attività commerciali è necessaria la tessera apposita. Non è possibile conferire rifiuti biodegradabili da cucina, frazione secca (indifferenziato – sacco rosso) ed eventuali altre tipologie di rifiuto per i quali vige una normativa specifica di smaltimento (es. guaina, eternit, lana di roccia, rifiuti radioattivi o infetti).

Gli utenti titolari di attività artigianali, commerciali, industriali ecc. per effettuare il trasporto al centro di raccolta sono obbligati:

- ✓ a conferire rifiuti provenienti dalla propria attività svolta sul territorio (esclusi rifiuti pericolosi)
- ✓ ad essere iscritti all'Albo Nazionale dei Gestori Rifiuti
- ✓ a compilare il formulario d'identificazione dei rifiuti che poi dovrà essere consegnato al personale addetto.

## ORARIO CENTRO DI RACCOLTA



Giorno di raccolta	ALZANO LOMBARDO	
		
<i>Lunedì</i>	9-12 / 14-17	9-12 / 14-17
<i>Martedì</i>	8-12	8-12
<i>Mercoledì</i>	13-19	13-19
<i>Giovedì</i>	8-12	8-12
<i>Venerdì</i>	8-12	8-12
<i>Sabato</i>	8-14	8-14

Ora Legale  Ora Solare 

**Il centro di raccolta è regolamentato da orari di accesso, limitazioni di conferimento e tariffe.**

	accumulatori per auto	gratuito - limite non previsto
	alluminio	gratuito - limite non previsto
	altri metalli	gratuito - limite non previsto - separati per tipologia
	batterie/pile esauste	gratuito - limite non previsto
	beni durevoli dismessi classificati come pericolosi (es:	gratuito - limite non previsto - separati per tipologia
	beni durevoli dismessi non pericolosi (lavatrici,	gratuito - limite non previsto
	carta/cartone	gratuito - scatole di cartone rotte o piegate
A	contenitori di prodotti pericolosi targati "T" e/o "F"	gratuito - limite non previsto - separati per tipologia di contenitore
L	ferro	gratuito - limite non previsto - mobili/scaffali disassemblati
Z	imballaggi in plastica	gratuito - limite non previsto
A	inerti - solo da "fai da te"	€ 0,05 / Kg - limite non previsto
N	ingombranti (poltrone, divani, sedie, materassi,..)	€ 0,16 / Kg - limite non previsto
O	lampade al neon, tubi fluorescenti	gratuito - limite non previsto - integri
	legno	€ 0,05 / Kg - limite non previsto
	medicinali scaduti e siringhe usate con l'apposito cappuccio	gratuito - limite non previsto
	oli minerali e sintetici asausti	gratuito - limite non previsto - senza residui e non con altri liquidi
L.	oli vegetali e grassi animali da frittura	€ 0,15 / Kg - limite non previsto - senza residui di cibo (scolati)
	pneumatici	€ 0,20 / Kg - limite non previsto - senza cerchio
	polistirolo	gratuito - limite non previsto
	scarti vegetali da giardini	€ 0,05 / Kg - limite non previsto
	stracci e vestiario	gratuito - limite non previsto - in buono stato in contenitori dedicati
	toner e cartucce stampanti esaurite	gratuito - limite non previsto
	vetro (anche lastre)	gratuito - limite non previsto
	vernici	€ 2,00 / kg



#### 9.4 Servizio spazzamento strade

Serio Servizi Ambientali provvede alla pulizia delle strade e di aree pubbliche o soggette ad uso pubblico mediante:

- ✓ **Macchine operatrici (spazzatrici);**

- ✓ **operatore appiedato munito di soffiatore** per la pulizia di marciapiedi, angoli, etc.. non percorribili con la spazzatrice.

ZONA		FREQUENZA
A L Z A N O  L.	Alzano maggiore	Settimanale al lunedì
	Alzano maggiore (via Belvedere, Spiazzi, Monte Lungo e via Brumano)	Secondo lunedì mensile
	Alzano sopra / maggiore	Settimanale al mercoledì
	Alzano sopra zona artigianale + zona Luio	Primo mercoledì mensile
	Via Risorgimento Alzano Sopra	Secondo mercoledì mensile
	Alzano Agri e Nese	Terzo mercoledì mensile
	Alzano maggiore e Nese	Settimanale al sabato
	Alzano maggiore e Nese (via Gustinetti, Don Pezzoli, dei Corni, via Meer parte alta, via Busa, via Caprini e via Olera) Olera e Monte di Nese	Secondo sabato mensile  <b>A RICHIESTA DEL COMUNE - 4 volte all'anno</b>

## 9.5 Servizio di ritiro ingombranti su chiamata

Il Gestore Serio Servizi Ambientali S.r.l. garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi nei seguenti limiti:

- ✓ un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro;

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- ✓ dati identificativi dell'utente:
  - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
  - il codice utente;
  - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
  - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- ✓ i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

I riferimenti di contatto sono i seguenti:

- ✓ numero verde gratuito 800 939 971  
(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19, sabato dalle ore 8 alle ore 12)
- ✓ mail: [ecologia@bergamelli.net](mailto:ecologia@bergamelli.net)

## 9.6 Servizio di pronto intervento

Il Gestore Serio Servizi Ambientali S.r.l. mette a disposizione il **numero verde gratuito** di pronto intervento **800 99 27 83** raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile **solo per segnalazioni di situazioni di pericolo** inerenti al servizio e garantisce l'arrivo sul luogo, entro quattro ore dalla chiamata, **nei seguenti casi:**

- ✓ **richieste di pronto intervento** per la rimozione di rifiuti abbandonati, **laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza**, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- ✓ **richieste di pronto intervento** riguardanti la **rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti**, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- ✓ **richieste di pronto intervento** per errato posizionamento o **rovesciamento dei cassonetti** della raccolta stradale e di prossimità **o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.**

## 10 Accessibilità al servizio

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, sono messi a disposizione i seguenti contatti che potranno essere utilizzati per segnalare disservizi, reclami, e ogni altra notizia inerente al servizio.

### **Servizio di contatto con l'utente – Sportello TARI**

#### **Gestore Comune di Alzano Lombardo**

- ✓ **numero verde gratuito 800 59 50 17** (Attivo durante gli orari di apertura del comune)
- ✓ mail: [tributi@comune.alzano.bg.it](mailto:tributi@comune.alzano.bg.it)
- ✓ Sito web: [www.comune.alzano.bg.it](http://www.comune.alzano.bg.it)
- ✓ Pec: [protocollo@pec.comune.alzano.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.alzano.bg.it)
- ✓ Orari di apertura di sportello: lunedì: 09.00 - 12.30 e 16.00-18.15 – martedì su appuntamento - mercoledì 8.30 - 13.30 – venerdì: 8.30-12.30 – GIOVEDÌ CHIUSO

### **Servizio raccolta rifiuti – Segnalazioni**

#### **Gestore SERIO SERVIZI AMBIENTALI S.r.l.**

- ✓ **numero verde 800 939 971**  
(Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19, sabato dalle ore 8 alle ore 12)

- ✓ mail: ssa@nembro.net
- ✓ Sito web: www.serioserviziambientali.it
- ✓ Pec: seriuserviziambientalisrl@pec.it

## 11 Obblighi di servizio

Gli obblighi di servizio previsti dallo Schema I di cui dal comma 3.1 dell'Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF, adottato dal Comune sono rappresentati nella seguente tabella.

Obbligo di servizio	Sche ma I
✓ Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
✓ Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
✓ Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
✓ Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
✓ Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.
✓ Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
✓ Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
✓ Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
✓ Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
✓ Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
✓ Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
✓ Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
✓ Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
✓ Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
✓ Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

## 12 Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani adottati sono i seguenti:

Livelli generali di qualità tecnica	Schema I
✓ Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
✓ Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
✓ Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
✓ Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
✓ Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
✓ Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
✓ Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
✓ Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
✓ Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
✓ Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.
✓ Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
✓ Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
✓ Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
✓ Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
✓ Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
✓ Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
✓ Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
✓ Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
✓ Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.



✓ Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
✓ Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
✓ Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

### 13 Standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Gli standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani adottati sono i seguenti:

Prestazioni	Standard
✓ Risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	(30) giorni lavorativi
✓ Consegna all'utente attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, senza sopralluogo	(5) giorni lavorativi
✓ Consegna all'utente attrezzature per la raccolta all'Articolo 9, con sopralluogo	(10) giorni lavorativi
✓ Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	(30) giorni lavorativi
✓ Risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14	(30) giorni lavorativi
✓ Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15	(30) giorni lavorativi
✓ Nei casi di cui all'Articolo 50.1, reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51.	(5) giorni lavorativi
✓ Nei casi di cui all'Articolo 50.1, risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52	(5) giorni lavorativi
✓ Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16	(60) giorni lavorativi
✓ Tempo medio di attesa, di cui Articollo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	240 secondi
✓ Rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	(120) giorni lavorativi
✓ Ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31	(15) giorni lavorativi
✓ Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articollo 33, senza sopralluogo	(5) giorni lavorativi
✓ Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articollo 33, con sopralluogo	(10) giorni lavorativi
✓ Tempo di intervento a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, senza sopralluogo	(10) giorni lavorativi

✓ Tempo di intervento a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con sopralluogo	(15) giorni lavorativi
✓ Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	<i>Puntualità<sub>RT</sub></i>
✓ Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	<i>Diff_contenitori<sub>NSR, a</sub></i>
✓ Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41	24 ore
✓ Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	<i>Puntualità<sub>SL</sub></i>
✓ Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47	24 ore
✓ Arrivo del personale incaricato dal gestore sul luogo di pronto intervento, di cui all'Articolo 49	4 ore

Riferimenti in tabella - Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF

## 14 Richieste di informazioni

Il cliente può formulare richieste scritte o verbali di informazioni inerenti allo svolgimento del servizio rifiuti.

Il cliente può inviare le richieste scritte di informazioni a mezzo posta ordinaria per e-mail utilizzando i seguenti canali.

### Sportello TARI

#### Gestore Comune di Alzano Lombardo

- ✓ Comune di Alzano Lombardo - Ufficio Tributi ed Economato Via G. Mazzini, 69 - 24022 – Alzano Lombardo (BG)
- ✓ E-mail: [tributi@comune.alzano.bg.it](mailto:tributi@comune.alzano.bg.it)
- ✓ posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.alzano.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.alzano.bg.it)
- ✓ Orari di apertura di sportello: lunedì: 09.00 - 12.30 e 16.00-18.15 – martedì su appuntamento - mercoledì 8.30 - 13.30 – venerdì: 8.30-12.30 – GIOVEDÌ CHIUSO

### Servizio raccolta rifiuti

#### Gestore SERIO SERVIZI AMBIENTALI S.r.l.

- ✓ Serio servizi Ambientali S.r.l. - Via Roma 13, 24027 - Nembro - c/o Municipio
- ✓ E-mail: [ssa@nembro.net](mailto:ssa@nembro.net)
- ✓ posta elettronica certificata: [serioserviziambientalisrl@pec.it](mailto:serioserviziambientalisrl@pec.it)

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta di informazioni, il gestore

fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte d'informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## 15 Reclami

Il cliente può segnalare il mancato rispetto dei principi e degli standard contenuti in questa Carta della Qualità formulando un reclamo verbale o scritto a:

### Sportello TARI

#### **Gestore Comune di Alzano Lombardo**

- ✓ **Numero verde 800 59 50 17** (Attivo durante gli orari di apertura del comune);
- ✓ Comune di Alzano Lombardo Ufficio Tributi Via G. Mazzini, 69 - 24022 – Alzano Lombardo
- ✓ E-mail: [tributi@comune.alzano.bg.it](mailto:tributi@comune.alzano.bg.it)
- ✓ posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.alzano.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.alzano.bg.it)
- ✓ Orari di apertura di sportello: lunedì: 09.00 - 12.30 e 16.00-18.15 – martedì su appuntamento - mercoledì 8.30 - 13.30 – venerdì: 8.30-12.30 – GIOVEDÌ CHIUSO

### Servizio raccolta rifiuti

#### **Gestore SERIO SERVIZI AMBIENTALI S.r.l.**

- ✓ **numero verde 800 939 971** (Attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7 alle ore 19, sabato dalle ore 8 alle ore 12)
- ✓ Serio Servizi Ambientali S.r.l. - Via Roma 13, 24027 - Nembro - c/o Municipio
- ✓ E-mail: [ssa@nembro.net](mailto:ssa@nembro.net)
- ✓ posta elettronica certificata: [serioserviziambientalisrl@pec.it](mailto:serioserviziambientalisrl@pec.it)

Il 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.

Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo, allegato 1 a questa Carta della Qualità e reperibile ai seguenti link:

- oppure <https://serioserviziambientali.it/carta-dei-servizi/> e <https://www.comune.alzano.bg.it/trasparenza-gestione-rifiuti>

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta per o e-mail.

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 almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

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

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

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo scritto, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

## 16 La tassa sui rifiuti (T.A.R.I.)

La tassa sui rifiuti (TARI) è stata istituita dalla Legge n.147 del 27 dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° gennaio 2014 e sostituisce l'imposta vigente fino al 31 dicembre 2013 (TARES e T.I.A.). La tassa è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta a chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte suscettibili della produzione di rifiuti urbani. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio: pulizia delle strade, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello etc.

Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del piano finanziario del servizio. Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione, sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche, la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuti in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

A fronte delle richieste di attivazione/variazione/cessazione del servizio, l'Ufficio comunicherà l'esito entro 30 giorni lavorativi.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Nel caso in cui il contribuente non riceva l'avviso è tenuto a contattare l'Ufficio per riceverne una copia e adempiere all'obbligazione tributaria.

## **16.1 Modalità di riscossione**

La periodicità di riscossione è annuale. Viene garantita all'utente la possibilità di pagare in almeno due rate a scadenza semestrale, allegando i relativi bollettini al documento di riscossione, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Se l'attivazione del servizio avviene dopo la scadenza della prima rata, il pagamento dovrà essere effettuato entro la scadenza della prima rata utile.

Se l'attivazione del servizio avviene dopo la scadenza dell'ultima rata prevista, il pagamento dovrà essere effettuato entro 20 giorni solari dall'emissione dell'avviso di pagamento.

Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui sopra:

- 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.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate saranno maggiorate di:

- a) degli interessi di dilazione al tasso legale vigente;
- 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 di cui sopra non saranno applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

## 17 Rettifiche degli avvisi di pagamento

Il cliente può formulare richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

La 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.

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta per o e-mail a:

- ✓ Comune di Alzano Lombardo Ufficio Tributi ed Economato Via G. Mazzini, 69 - 24022 – Alzano Lombardo (BG)
- ✓ E-mail: [tributi@comune.alzano.bg.it](mailto:tributi@comune.alzano.bg.it)
- ✓ posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.alzano.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.alzano.bg.it)

Entro il termine di 60 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta di rettifica, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) 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;
- d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

- e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

## 18 Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono consultabili sul sito internet:

- Per il gestore Comune di Alzano Lombardo alla pagina <https://www.comune.alzano.bg.it/trasparenza-gestione-rifiuti>
- Per il Gestore Serio Servizi Ambientali S.r.l. alla pagina <https://serioserviziambientali.it/carta-dei-servizi/>

## 19 Privacy

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. n. 196/2003 le informazioni e i dati personali che vengono forniti sono utilizzati per finalità strettamente legate all'erogazione del servizio richiesto dall'Utente.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Comune di Alzano Lombardo alla pagina

<https://www.comune.alzano.bg.it/informativa-privacy>

## 20 Validità temporale della carta della qualità

La presente "Carta" entra in vigore il 1° gennaio 2023, e potrà essere periodicamente aggiornata, sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore. Le eventuali variazioni apportate alla "Carta" saranno portate a conoscenza degli utenti mediante pubblicazione sul sito internet:

- Per il gestore Comune di Alzano Lombardo alla pagina <https://www.comune.alzano.bg.it/trasparenza-gestione-rifiuti>
- Per il Gestore Serio Servizi Ambientali S.r.l. alla pagina <https://serioserviziambientali.it/carta-dei-servizi/>
- 

## 21 Allegati

- ✓ Modulo di RECLAMO allegato1

Modulo di RECLAMO allegato1



CODICE UTENTE<sup>1</sup>: \_\_\_\_\_

COGNOME: \_\_\_\_\_ NOME: \_\_\_\_\_

RECAPITO POSTALE: \_\_\_\_\_

TELEFONO : \_\_\_\_\_ MAIL: \_\_\_\_\_

INDIRIZZO DEL SERVIZIO OGGETTO DI RECLAMO: COMUNE DI \_\_\_\_\_ (BG)

Via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_\_\_

COORDINATE BANCARIE/POSTALI PER EVENTUALI ACCREDITI:  
\_\_\_\_\_

SERVIZIO OGGETTO DEL RECLAMO:

- raccolta e trasporto
- spazzamento e lavaggio delle strade
- altro

Descrizione del reclamo: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

si allega: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_

Firma del dichiarante  
\_\_\_\_\_

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ARTICOLO 13 del Reg. U.E. 2016/679, Codice in materia di privacy, acconsento al trattamento dei dati per le finalità e con le modalità descritte.

IL RECLAMO DOVRA' ESSERE INVIATO

### **per Sportello TARI**

Mediante posta a:

- ✓ Comune di Alzano Lombardo Ufficio Tributi ed Economato - Via G. Mazzini, 69 - 24022 – Alzano Lombardo (BG)

Mediante mail a:

- ✓ E-mail: [tributi@comune.alzano.bg.it](mailto:tributi@comune.alzano.bg.it)
- ✓ posta elettronica certificata: [protocollo@pec.comune.alzano.bg.it](mailto:protocollo@pec.comune.alzano.bg.it)

### **per Servizio raccolta rifiuti**

Mediante posta a:

- ✓ Serio Servizi Ambientali S.r.l. - Via Roma 13, 24027 - Nembro - c/o Municipio
- ✓ E-mail: [ssa@nembro.net](mailto:ssa@nembro.net)
- ✓ posta elettronica certificata: [serioserviziambientalisrl@pec.it](mailto:serioserviziambientalisrl@pec.it)