

# Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 46 del 21/05/2024

# SOMMARIO

- PREMESSA
- ART.1 DEFINIZIONI
- ART.2 PRINCIPI FONDAMENTALI
- ART.3 SOC. BERGAMELLI S.R.L.
- ART. 4 COMUNE DI BRIGNANO GERA D'ADDA
- ART. 5 I SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE
- ART. 6 LA TASSA RIFIUTI
- ART. 7 OBBLIGHI DI SERVIZIO
- ART.8 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE
- ART.9 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE
- ART.10 MODALITÀ NE PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI
- ART.11 PRIVACY
- ALL. 1 OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER LO SCHEMA REGOLATORIO DI RIFERIMENTO
- ALL. 2 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

## PREMESSA

La presente **Carta della qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito 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).

La Carta della Qualità è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e le varie utenze.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- L'attività di **raccolta e trasporto**
- L'attività di **spazzamento strade**
- L'attività di **gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con la Società Bergamelli S.r.l. e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

In particolare i servizi di gestione dei rifiuti urbani vengono svolti dai seguenti soggetti:

- **Servizio di raccolta e trasporto:** **A.T.I. Soc. Bergamelli S.r.l./ G.Eco Srl**
- **Spazzamento e Lavaggio strade:** **A.T.I. Soc. Bergamelli S.r.l./ G.Eco Srl**
- **Attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti:** **Comune di Brignano Gera d'Adda**

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022 il Comune di Brignano Gera d'Adda, in qualità di **Ente Territorialmente Competente** ha approvato la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Il documento è liberamente consultabile dai cittadini sul sito web del Comune di Brignano Gera D'Adda e della Società Bergamelli S.r.l..

La Carta è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

## ART. 1 – DEFINIZIONI

1.1 - Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:
  - I. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  - II. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  - III. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - IV. promozione di campagne ambientali;
  - V. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **D.P.R. 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **D.LGS 116/2020** 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*";
- **D.LGS 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **D.L. 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **L. 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1.2 La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D. Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D. Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;

- **D. Lgs. n.33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che dall'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **n. 444/2019 del 31.10.2019** "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani";
  - **n. 15/2022 del 18.01.2022** "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani".

1.3 Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.

## **ART. 2 - PRINCIPI FONDAMENTALI**

### **- Eguaglianza**

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

### **- Imparzialità**

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

### **- Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio**

Obiettivo prioritario per il Comune 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.

### **- Informazioni e comunicazioni agli utenti**

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

### **- Continuità del servizio di igiene urbana**

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Brignano Gera D'Adda 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 altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

### ART.3. SOCIETÀ BERGAMELLI S.R.L.

La società Bergamelli S.r.l., costituito in un ATI verticale con la società G.ECO S.r.l. , con atto del notaio Vacirca del 31/3/2015 racc. n. 12163/1T., si è aggiudicata i servizi di igiene ambientale per il Comune di Brignano Gera d'Adda

La Soc. Bergamelli S.r.l pone particolare attenzione alla qualità del proprio servizio, alla tutela dell'ambiente e ai bisogni dei cittadini; a tal fine il servizio erogato è stato certificato secondo gli standard riconosciuti (ISO 9001, ISO 14001, ISO 450011)

La società ha istituito un numero verde 800.939.971 per la segnalazione di malfunzionamento o disservizio.

La società gestisce in particolare:

- la raccolta (anche mediante differenziazione)
- il recupero
- la gestione dei centri di raccolta
- lo smaltimento di tutti i generi di rifiuti anche con la gestione di impianti a tecnologia complessa
- le attività inerenti l'igiene urbana e la salvaguardia ecologica dell'ambiente.

La società può svolgere rispetto delle normative le attività complementari alle attività sopra indicate, nel settore ed in generale delle norme in materia di produzione ed erogazione dei servizi pubblici locali.

### ART. 4 COMUNE DI BRIGNANO GERA D'ADDA

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio rifiuti presso lo sportello fisico e il sito web dell'Ente.

Sede – Sportello fisico	Uffici comunali Via Vittorio Emanuele II 36/a
Numero verde	//
Numero di telefono	0363 815011
Email	ufficio.tributi@comune.brignano.bg.it
PEC	comune.brignano@pec.regione.lombardia.it
Sito web	www.comune.brignano.bg.it
Trasparenza rifiuti	<a href="https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B178">https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B178</a>

### ART. 5. I SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE

#### – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Brignano Gera D'Adda.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune, 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.

## - Raccolta porta a porta

Il sistema porta a porta è la modalità utilizzata nel territorio comunale per la raccolta delle frazioni differenziate e la frazione indifferenziata residua "secco".

I rifiuti di norma devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale. Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro.

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, allegato al presente documento e pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione dedicata "trasparenza rifiuti".

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada la sera prima della raccolta dopo le ore 20:00 ed entro e non oltre le ore 7:00 del giorno di raccolta.

FRAZIONE	FREQUENZA
Secco indifferenziato	Settimanale
Organico	Settimanale – Bisettimanale nel periodo estivo
Carta/cartone	Quindicinale
Imballaggi in plastica	Quindicinale
Vetro e metalli	Settimanale

### Frazione indifferenziata

I rifiuti della frazione secca indifferenziata sono conferiti in sacchi trasparenti.

Rientrano in questa categoria tutto ciò che non si può recuperare come ad esempio:

- rifiuti non riciclabili
- tubetti dentifricio
- tovaglioli e fazzoletti di carta sporchi
- assorbenti igienici, pannolini e pannoloni
- gusci di cozze e vongole
- spugne, stracci sporchi e panni antipolvere monouso
- calze in nylon e lycra tipo collant donna
- gomma e guarnizioni
- carta sporca, carta carbone, carta plastificata/cerata, carta vetrata o accoppiata con altri materiali
- piatti, bicchieri e posate di carta o in plastica sporchi
- peli e piume
- lettieri per piccoli animali domestici
- cerotti

### Organico

Vanno posti in sacchetti trasparenti biodegradabili (in MATER-BI). È importante **NON UTILIZZARE ALTRO TIPO DI SACCHETTI** per la raccolta del materiale organico.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- avanzi di cibo freddi e scarti da cucina: bucce, torsoli, noccioli, gusci uova e frutta secca, ossi,

lische e avanzi di pesce

- cibi avariati o scaduti senza imballaggio
- bustine di tè e tisane, fondi di caffè
- tovaglioli, fazzoletti, piatti e bicchieri di materiale compostabile (realizzati con materiali naturali come amido di mais ecc.)
- terriccio, fiori recisi e piccole piante

NON rientrano in questa categoria:

- lettiere per animali domestici
- patate grossolane da giardino
- stracci
- gusci di cozze e vongole
- sigarette e mozziconi
- pannolini e cerotti

## **Plastica**

Va posta nei **SACCHI TRASPARENTI** in cui è possibile raccogliere:

- bottiglie schiacciate (d'acqua minerale, di bibite e bevande in genere)
- flaconi di detersivi (per il bucato, la casa, l'igiene personale)
- vaschette in plastica e in polistirolo per alimenti
- sacchetti in plastica per la spesa
- pellicole di plastica per imballaggi (ad es. piatti e bicchieri di plastica puliti, giocattoli, cassette etc.).

NON rientrano in questa categoria:

- imballaggi in plastica sporchi o che hanno contenuto sostanze nocive
- carta di caramelle
- piatti, bicchieri e posate in plastica sporchi
- taniche e fustini superiori ai 5 litri
- beni durevoli in plastica
- custodie per cd e dvd, per videocassette e musicassette, per smartphone e tablet
- giocattoli in genere

## **Carta e cartone**

Vanno posti in **borse di carta, contenitori di cartone, in pacchi saldamente legati**, oppure in **contenitori rigidi**

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- giornali, riviste e libri
- quaderni e fogli
- scatole e scatoloni rotti e piegati
- volantini pubblicitari
- carta regalo e da pacco
- cartone della pizza
- contenitori in Tetra Pak senza tappi e puliti
- sacchetti e buste per pane, frutta, verdura, corrispondenza, ecc puliti
- calendari, agende e rubriche senza parti metalliche

NON rientrano in questa categoria:

- carta accoppiata con altri materiali (oleata, con plastica, cellophane ecc.)
- carta unta e sporca
- carta plastificata
- piatti e bicchieri di carta sporchi

### **Vetro e metallo**

Vetro e metallo vanno conferiti SOLO se ben puliti e vanno posti in appositi contenitori di piccole dimensioni (cassette di plastica, legno), oppure in contenitori rigidi.

Vetro e metalli possono essere conferiti nello stesso contenitore

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie, vasetti e barattoli in vetro per bevande, salse, condimenti, conserve, omogeneizzati, cosmetici, ecc
- lattine
- stoviglie da cucina e da tavola in vetro: piatti, bicchieri, insalatiere, teglie, vassoi.
- vasetti, barattoli e tubetti in acciaio e in alluminio per salse, condimenti, conserve, tonno, pelati, carne, cosmetici, ecc
- bombolette spray
- coperchi, tappi e film di chiusura in alluminio per bevande, condimenti, yogurt, ecc
- pellicole e vaschette in alluminio tipo Domopak e Cuki, involucri cioccolato, ecc

NON rientrano in questa categoria:

- oggetti in Pyrex
- oggetti in porcellana, ceramica e terracotta
- oggetti in cristallo
- tutti i tipi di lampadine a led, neon, a incandescenza
- specchi
- stendibiancheria in acciaio e in alluminio
- oggetti di grandi dimensioni
- apparecchiature elettriche ed elettroniche
- contenitori di prodotti tossici e nocivi

### **Rifiuti ingombranti**

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- Centro di raccolta comunale: secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario allegato.
- Ritiro a domicilio: è possibile richiedere il servizio previa prenotazione al **numero verde 800.939.971** dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 o inviando comunicazione dal sito internet della società <https://www.impresastradalebergamelli.it/sc/comune-di-brignano>  
**I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità.**

### **- Spazzamento strade**

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- Spazzamento stradale meccanizzato  
Le vie e piazze cittadine sono spazzate dagli automezzi Bergamelli SRL con frequenza:
  - Bisettimanale zona centro;
  - Quindicinale altre 2 zone alternate

Si ricorda che in occasione della pulizia stradale le vie e le piazze devono essere lasciate libere dalle auto in sosta.

- Il servizio di spazzamento manuale per lo svuotamento dei cestini ed il recupero di eventuali rifiuti abbandonati, è erogato dall'A.T.I. due volte a settimana e dal Comune con personale proprio di norma due volte a settimana.
- La pulizia delle aree mercatali viene effettuato settimanalmente in occasione del mercato.

### - Gestione centro di raccolta

La soc. Bergamelli S.r.l. gestisce il centro di raccolta presente sul territorio comunale.

L'accesso al Centro di Raccolta è consentito ai soli residenti nel Comune o aventi attività sul territorio comunale che pagano la tariffa dei rifiuti.

Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

Gli orari del centro di raccolta sono i seguenti:

	<b>ESTIVO</b>	<b>INVERNALE</b>
Lunedì	Dalle 17.00 alle 19.00	Dalle 16.00 alle 18.00
Mercoledì Giovedì Venerdì	Dalle 17.00 alle 19.00	Dalle 16.00 alle 18.00
Sabato	Dalle 9.30 alle 11.30 Dalle 15.00 alle 18.00	Dalle 9.30 alle 11.30 Dalle 14.00 alle 17.00

### - Sicurezza del servizio

La Società Bergamelli s.r.l. dispone di un numero verde gratuito disponibile h24 per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. il numero verde è 800939971.

## **ART. 6 – LA TASSA RIFIUTI**

La tassa sui rifiuti (**TARI**) è il tributo destinato a finanziare i **costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti** ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi. Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento TARI approvato dal Comune.

La **tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile**. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune, in qualità di gestore delle tariffe e rapporto con gli utenti, gestisce la banca dati di tutti i dati che determinano l'applicazione del tributo, l'acquisizione delle denunce di occupazione e richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, elabora la liquidazione del tributo e ne cura la stampa e il recapito.

Le attività di accertamento e contenzioso sono a carico del Comune in quanto è applicata la TARI in regime di tributo.

Il Comune gestisce lo sportello TARI (presso la sede comunale) che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office.

## ART. 7 - OBBLIGHI DI SERVIZIO

### – Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Brignano Gera D'Adda.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B178>, 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.

### -Obblighi di qualità tecnica

Gli obblighi di **qualità tecnica** riguardano le attività di raccolta e trasporto, spazzamento strade. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade:** è possibile inviare comunicazione tramite il portale <https://www.impresastradalebergamelli.it/sc/comune-di-brignano>
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione al numero verde **800939971** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 Tale servizio prevede un ritiro con un limite di 5 pezzi a utenza o un volume massimo di 5 mc a ritiro. I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità eventualmente smontati per agevolarne il carico (ad esempio in caso di armadi o arredi voluminosi). Il servizio è a pagamento a carico del cittadino.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 5.00 e terminano alle ore 14.00. La raccolta rifiuti prevede attività di smaltimento/recupero.
- **Programma delle attività di spazzamento strade:** le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 05.00 e terminano alle ore 13.00 + il servizio pulizia mercato il giovedì dalle h.13.30 alle h.15
- **Sicurezza del servizio:** il gestore della raccolta e trasporto possiede un numero verde gratuito e dedicato al servizio di segnalazioni per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti.

### - Obblighi di qualità contrattuale

Gli obblighi di qualità contrattuale riguardano l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

### - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

**La richiesta di attivazione** del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro **novanta/90 giorni** solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile sul sito del Comune di Brignano Gera D'Adda, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Brignano Gera D'Adda – Via Vittorio Emanuele II, 36/a;
- via e-mail, indirizzata a [ufficio.tributi@comune.brignano.bg.it](mailto:ufficio.tributi@comune.brignano.bg.it);

- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Brignano Gera D'Adda – Via Vittorio Emanuele II, 36/a;

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come desunto dalla documentazione acquisita.

**Le richieste di variazione e di cessazione** del servizio devono essere inviate al Comune entro **novanta/90** giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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.

## **ART. 8 - RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI**

### **- Classificazione delle richieste scritte dell'utente**

I gestori come individuati dall'art. 3.2 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.

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

### **- Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni**

Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza), nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono comunicabili dal sito <https://www.impresastradalebergamelli.it/sc/comune-di-brignano> della ditta Bergamelli S.r.l. all'indirizzo e sono inoltre disponibili presso gli sportelli fisici del medesimo soggetto.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

#### - Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 3.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori come individuati dall'art. 3.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

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

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

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

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui all'art. 3.2 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

## ART. 9 - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

#### - Sportello fisico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede. Gli orari di apertura sono riportati nella tabella seguente:

Lunedì	10.00 – 13:30
Martedì	10.00 – 13:30
Mercoledì	12.00 – 14:00
Giovedì	10.00 – 13:30
Venerdì	10.00 – 13:30
Sabato	10.00 – 12:00

#### - 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, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, nonché del gestore dell'attività di ritiro ingombranti è **800939971**.

Il servizio telefonico, a seconda delle attività del gestore, deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

## **ART. 10 - MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

### **- Termine per il pagamento della TARI**

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

### **- 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.

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

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.

Le modalità previste per il pagamento TARI è il 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.

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

### **- 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:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 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 dal Comune;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

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

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

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

**- Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede al rimborso dell'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente.

**ART. 11 - PRIVACY**

12.1 -Inserire gli elementi generali di privacy inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestori indicando i responsabili del trattamento dei dati o inserendo i collegamenti ai siti web dove poter reperire le informazioni necessarie.

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento  
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Brignano Gera D'Adda)**

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

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
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	n.a.	70%	80%	90%