COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA

Provincia di Bergamo

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI NEL COMUNE DI BREMBATE DI SOPRA

Provincia di Bergamo

1 PREMESSA 4
2 PRINCIPI GENERALI 4
2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento 5
2.2 Continuità 5
2.3 Partecipazione 5
2.4 Cortesia 5
2.5 Efficacia ed efficienza. 5
3 OBIETTIVI, CARATTERISTICHE E AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO 5
3.1 Obiettivi del servizio 5
3.2 Caratteristiche principali del servizio 6
3.3 Ambiti operativi del Servizio di Igiene Urbana 6
3.4 Tutela ambientale e sicurezza 6
4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE 7
4.1 Raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati 7
4.2 Raccolta domiciliare dei rifiuti differenziati 8
4.3 Servizio di ritiro ingombranti su chiamata 9
4.4 Servizio di pronto intervento 9
4.5 Segnalazione e gestione disservizi 9
4.6 Pulizia delle vie e delle aree pubbliche 10
4.7 Centro di Raccolta rifiuti comunale 10
4.8 Eliminazione piccole discariche abusive. 11
5 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO 11
5.1 Presentazione denunce di attivazione, variazione, cessazione ai fini del computo del servizio raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani. 13
5.2 Forme di riscossione della Tassa sui Rifiuti e modalità di pagamento 13
5.3 Facilitazioni per categorie sensibili 14
6 OBBLIGHI DI SERVIZIO 14
7 LIVELLI GENERALI DI QUALITÁ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 15
8 STANDARD DI QUALITÁ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 16
9 INFORMAZIONI 17
10 RECLAMI 17
11 TASSAZIONE 19
12 RETTIFICHE DEGLI AVVISI DI PAGAMENTO 19
13 INFORMAZIONI AGLI UTENTI 20

14 LA TUTELA 21
15 VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI 21
16 ALLEGATI 21

1 PREMESSA

La presente "Carta della qualità del Servizio di Igiene Urbana" (in seguito indicata semplicemente come "Carta") è stata redatta allo scopo di stabilire e garantire i diritti dei cittadini utenti del Servizio di Igiene Urbana svolto da SERVIZI COMUNALI SPA nel Comune di Brembate di Sopra.

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)";
- Delibera di Consiglio Comunale n. 11 del 28.03.2022 di "Determinazione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono. 2023-2025."

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 Brembate di Sopra con la Delibera di Consiglio Comunale n. 5 del 30.03.2022, 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 PRINCIPI GENERALI

Il Servizio di Igiene Urbana di SERVIZI COMUNALI SPA è gestito nel rispetto dei seguenti principi generali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27.1.1994 e s. m. e i. in materia di erogazione dei servizi pubblici.

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

SERVIZI COMUNALI SPA ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti e ciascuno dei propri utenti, senza alcuna discriminazione degli stessi. I rapporti sono quindi uguali a prescindere dal sesso, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche.

2.2 Continuità

SERVIZI COMUNALI SPA si impegna a garantire un servizio continuo e regolare, e conseguentemente a ridurre al minimo la durata di eventuali sospensioni del servizio. In questi casi SERVIZI COMUNALI SPA provvederà, per quanto possibile, a darne tempestiva comunicazione agli utenti interessati, direttamente e/o tramite gli organi di informazione.

2.3 Partecipazione

L'utente ha titolo e diritto di richiedere a SERVIZI COMUNALI SPA qualsiasi informazione che lo riguardi, nei limiti delle disposizioni legislative vigenti. Può inoltre avanzare proposte, suggerimenti, e inoltrare reclami. Nei rapporti diretti con l'utente, SERVIZI COMUNALI SPA. garantisce la identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

2.4 Cortesia

SERVIZI COMUNALI SPA si impegna ad improntare alla massima cortesia e trasparenza tutti i propri rapporti con l'utente e si impegna a curare la formazione del personale affinché adotti verso l'utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

2.5 Efficacia ed efficienza.

SERVIZI COMUNALI SPA si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative. Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'utente ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

3 OBIETTIVI, CARATTERISTICHE E AMBITI OPERATIVI DEL SERVIZIO

3.1 Obiettivi del servizio

Profondamente convinta della necessità e della importanza di una concreta attenzione all'ambiente, quale elemento fondamentale della qualità della vita umana e della vivibilità delle città, SERVIZI COMUNALI SPA intende promuovere e utilizzare tutti gli strumenti utili alla diffusione di una corretta cultura ecologica e di comportamenti rispettosi del proprio ambiente.

3.2 Caratteristiche principali del servizio

Il Servizio di Igiene Urbana effettuato da SERVIZI COMUNALI SPA si occupa prioritariamente della raccolta e del trasporto di:

- rifiuti solidi urbani;
- residui destinati al riutilizzo (rifiuti organici, frazione verde, vetro, carta, ferro, plastica, legno, pile esaurite, farmaci scaduti, oli vegetali, cartucce di toner, ecc.);
- rifiuti pericolosi (frigoriferi, lampade al neon, vernici e solventi, olio minerali, batterie auto, ecc.);
- rifiuti ingombranti, ovvero i rifiuti solidi urbani che, per le loro dimensioni, necessitano di una raccolta separata.
- spazzamento delle vie e delle aree pubbliche.

SERVIZI COMUNALI SPA, inoltre, gestisce il Centro di Raccolta rifiuti comunale presso cui gli utenti possono conferire le diverse frazioni di rifiuto da avviare allo smaltimento o al recupero. La gestione comprende la messa a disposizione del personale per la conduzione del centro medesimo, oltre alla fornitura delle varie attrezzature per la raccolta e lo stoccaggio dei rifiuti, il loro prelievo, trasporto e smaltimento.

3.3 Ambiti operativi del Servizio di Igiene Urbana

SERVIZI COMUNALI SPA effettua in diversi Comuni dell'ambito territoriale della cosiddetta "Isola Bergamasca" i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani, la raccolta differenziata domiciliare e non di vetro, carta, plastica, pile esaurite, farmaci scaduti, rifiuti ingombranti, scarti vegetali, legno, ferro, barattolame, oli minerali e vegetali, batterie auto, lampade al neon, cartucce esauste di toner, frigoriferi, televisori, lavatrici, apparecchiature elettriche, inerti, nonché la pulizia delle vie e delle aree pubbliche.

Il Servizio di Igiene Urbana di SERVIZI COMUNALI SPA relativamente al cantiere di Madone comprende un bacino d'utenza di circa 36.000 abitanti.

3.4 Tutela ambientale e sicurezza

SERVIZI COMUNALI SPA pone al centro della propria attività la tutela dell'ambiente e la sicurezza dei cittadini. In quest'ottica effettua e promuove in maniera differente nelle varie realtà territoriali del bacino secondo le specifiche peculiarità di ogni singolo Comune:

a) la raccolta differenziata di:

- vetro;
- carta;
- plastica;
- alluminio;
- pile esaurite;
- farmaci scaduti;
- rifiuti ingombranti;
- scarti vegetali;

- legno;
- ferro;
- barattolame;
- oli minerali;
- oli vegetali;
- batterie auto;
- lampade al neon;
- cartucce esauste di toner;
- frigoriferi;
- televisori;
- lavatrici;
- apparecchiature elettriche;
- inerti.
- rifiuti organici.

b) la sensibilizzazione dei cittadini nei confronti delle problematiche ambientali in genere, con particolare riguardo alla necessità di ridurre i rifiuti prodotti e di migliorare la raccolta differenziata degli stessi, sia in senso quantitativo che qualitativo;

c) l'uso di mezzi a minimo impatto ambientale, quali pulitrici a bassa rumorosità e veicoli elettrici, adeguandosi ai Criteri Ambientali Minimi in vigore;

d) la massima attenzione alla pulizia ed all'igiene dei mezzi impiegati.

La Società garantisce, inoltre, il più completo rispetto delle normative europee, statali e regionali in materia di raccolta e trasporto dei rifiuti.

SERVIZI COMUNALI SPA si avvale, direttamente o indirettamente, dell'ausilio dei Consorzi obbligatori, i quali provvedono anche autonomamente ad incentivare la raccolta differenziata.

4 DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITA' DI EROGAZIONE

La gestione del servizio rifiuti svolto da SERVIZI COMUNALI SPA ha come obiettivo quello di diminuire la quantità di rifiuti domestici destinati alla discarica e/o inceneritore e di aumentare le quantità di materiali destinati al recupero ed al riutilizzo, contenendo contestualmente i costi.

Di seguito vengono sinteticamente decritti i servizi svolti e le relative modalità di erogazione.

4.1 Raccolta domiciliare dei rifiuti indifferenziati

I rifiuti solidi urbani vengono posti dai cittadini su aree e spazi pubblici (salvo accordi diversi con SERVIZI COMUNALI SPA), in appositi sacchi trasparenti e depositati lungo i cigli stradali o in altri luoghi idonei, facilmente raggiungibili dagli automezzi impiegati nel servizio, non prima delle ore 20.00 del giorno antecedente la raccolta. I grandi utenti possono utilizzare bidoni o cassonetti svuotabili meccanicamente nei quali in ogni caso i rifiuti vanno inseriti chiusi negli appositi sacchi e non sfusi.

SERVIZI COMUNALI SPA garantisce il ritiro di tali rifiuti con una frequenza settimanale.

In caso di coincidenza di detta giornata con una festività, il servizio può essere recuperato in una data diversa, preventivamente concordata con l'Amministrazione Comunale, oppure mantenuta nella stessa giornata festiva. Al fine di evitare disagi per i cittadini, nel mese di dicembre vengono definiti gli spostamenti dei servizi cadenti in giornate festive dell'anno successivo e pubblicati sul calendario realizzato e distribuito dal Comune a tutta la cittadinanza prima dell'avvio del nuovo anno.

4.2 Raccolta domiciliare dei rifiuti differenziati

La raccolta differenziata domiciliare riguarda le seguenti frazioni recuperabili:

- frazione organica;
- carta;
- imballaggi in plastica;
- imballaggi in vetro e imballaggi in metallo (raccolta congiunta con il medesimo contenitore)

Le suddette frazioni vengono poste dai cittadini opportunamente confezionate come descritto successivamente, lungo i cigli stradali o in altri luoghi idonei, facilmente raggiungibili dagli automezzi impiegati nel servizio, non prima delle ore 20.00 del giorno antecedente la raccolta. Le diverse frazioni devono essere confezionate come di seguito descritto:

- frazione organica in sacchetti biodegradabili e compostabili a loro volta inseriti negli appositi contenitori. I grandi utenti, quali bar, ristoranti, mense, ecc. utilizzano bidoni carrellati dal volume di circa 120 litri adatti allo svuotamento meccanico;
- carta confezionata in pacchi legati o all'interno di scatole di cartone. Il materiale deve essere confezionato in modo tale da prevenire ogni possibile rischio di dispersione;
- imballaggi in plastica negli appositi sacchi a perdere trasparenti. I sacchi devono essere chiusi e legati al fine di evitare la dispersione del materiale prima e durante la raccolta;
- imballaggi in vetro e imballaggi in metallo: la raccolta avviene in forma congiunta nei medesimi contenitori rigidi dal volume non superiore a 30 litri. I grandi utenti, quali bar, ristoranti, mense, ecc. utilizzano bidoni carrellati dal volume di circa 120 litri adatti allo svuotamento meccanico.

SERVIZI COMUNALI SPA garantisce il ritiro di tali frazioni di rifiuti con la seguente frequenza:

Tipologia di rifiuto	**Frequenza di raccolta**
Frazione organica	Settimanale dal 01/05 al 30/09: due volte a settimana
Carta	Settimanale
Imballaggi in plastica	Settimanale
Imballaggi in vetro e imballaggi in metallo (raccolta congiunta con il medesimo contenitore)	Settimanale

SERVIZI COMUNALI SPA provvede periodicamente ad effettuare campagne di informazione e sensibilizzazione sulle corrette modalità di separazione e confezionamento delle varie tipologie di frazioni recuperabili. Qualora il materiale esposto dagli utenti non sia conforme, il medesimo non viene ritirato e l'operatore lascia un biglietto che segnala la non conformità.

4.3 Servizio di ritiro ingombranti su chiamata

Il Comune di Brembate di Sopra garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi nei seguenti limiti:

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

Tali disposizioni si applicano solo per categorie protette, ovvero anziani oltre i 70 anni, o persone disabili/invalide nonché per gli utenti che dichiarino (anche 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.

Per le restanti utenze il servizio è a pagamento.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via mail, telefonicamente, ovvero presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore:

- indirizzo e-mail: infoecoisola@servizicomunali.it
- n. verde 800.452.616

e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome ed 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.

4.4 Servizio di pronto intervento

SERVIZI COMUNALI SPA mette a disposizione il numero verde gratuito di pronto intervento 800.992.786 raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile 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.

4.5 Segnalazione e gestione disservizi

In caso di disservizi o di problematiche relative ai servizi di raccolta domiciliare gli utenti possono inviare la loro segnalazione in uno dei seguenti modi:

- inviando una comunicazione a mezzo posta a: SERVIZI COMUNALI SPA “cantiere di Madone” Via Carso n. 73 - 24040 Madone (BG);
- inviando una comunicazione per posta elettronica all’indirizzo: infoecoisola@servizicomunali.it;
- telefonando al NUMERO VERDE 800.452.616, disponibile negli orari d’ufficio da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle ore 15.00;
- inviando un fax al n. 035 4943437;
- recandosi allo sportello fisico: Ufficio Tecnico del Comune di Brembate di Sopra, tel. 035 623 330 (lunedì-martedì-giovedì-venerdì ore 9.00-12.30, sabato ore 9.00-11.30 e giovedì ore 16.00-18.00)

Il tempo di intervento a seguito di segnalazioni per disservizi, per la cui risoluzione non necessita un sopralluogo è pari a 5 giorni lavorativi, nel caso in cui sia necessario un sopralluogo è pari a 10 giorni lavorativi.

4.6 Pulizia delle vie e delle aree pubbliche

SERVIZI COMUNALI SPA effettua la pulizia delle vie e delle aree pubbliche cittadine sia mediante spazzamento manuale che con l'ausilio di macchine spazzatrici con frequenza quindicinale oppure mensile in relazione alle caratteristiche dell’area. Per il dettaglio delle frequenze e dei turni di spazzamento è possibile consultare il calendario pubblicato sul sito www.servizicomunali.it o tramite l’applicazione Rumentologo.

Lo spazzamento manuale viene effettuato con frequenze previamente stabilite con l'Amministrazione Comunale nei punti nei quali per le dimensioni della carreggiata stradale e/o la particolare pavimentazione non consentono l’accesso con il mezzo meccanico. Nel Disciplinare di servizio in vigore nel Comune di Brembate di Sopra, e nei suoi allegati, sono indicati gli itinerari, le frequenze e le modalità di espletamento delle operazioni di pulizia e spazzamento strade. E’ inoltre previsto un servizio complementare da definire in base a specifiche esigenze del Comune, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più importanti e frequentate, o interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il mancato rispetto dei livelli di qualità del servizio di spazzamento strade può essere indotto da cause non imputabili al gestore, quali:

- veicoli in sosta;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico.

SERVIZI COMUNALI SPA effettua anche lo svuotamento dei cestini stradali per la raccolta dei piccoli rifiuti con la frequenza concordata con l’Amministrazione Comunale.

4.7 Centro di Raccolta rifiuti comunale

Il Comune di Brembate di Sopra è dotato di un Centro di Raccolta rifiuti comunale sito in via Lesina, nella zona industriale del paese. Presso il suddetto Centro di Raccolta i cittadini possono conferire, durante gli orari di apertura e con le modalità previste dal Regolamento comunale, i seguenti rifiuti:

- vetro;
- carta;
- imballaggi in plastica;

- alluminio;
- pile esaurite;
- farmaci scaduti;
- rifiuti ingombranti;
- scarti vegetali;
- legno;
- ferro;
- barattolame;
- oli minerali;
- oli vegetali;
- batterie auto;
- lampade al neon;
- cartucce esauste di toner;
- frigoriferi;
- televisori;
- lavatrici;
- apparecchiature elettriche;
- rifiuti inerti.

Tutte le attrezzature posizionate presso il Centro di Raccolta sono fornite da SERVIZI COMUNALI SPA che provvede anche ad organizzare i servizi di prelievo, trasporto e smaltimento delle varie tipologie di rifiuti. Il Centro di Raccolta è inoltre gestito da personale dipendente o incaricato da SERVIZI COMUNALI SPA. Gli addetti al servizio ricevono adeguata formazione e informazione sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti in modo che il rapporto con il cittadino utente sia improntato alla massima chiarezza e collaborazione.

Gli orari di apertura del Centro di Raccolta rifiuti comunale sono i seguenti:

Giorno	**Orario**
Lunedì	9:00 - 12:00
Martedì	09:00 - 12:00 e 14:00 - 17:00
Giovedì	09:00 - 12:00 e 14:00 - 17:00
Sabato	09:00 - 12:00 e 14:00 - 17:00

4.8 Eliminazione piccole discariche abusive.

SERVIZI COMUNALI SPA provvede all'eliminazione degli accumuli di rifiuti e materiali vari che ingombrano strade, aree e zone pubbliche. L'espletamento del servizio restituisce alla pubblica fruizione aree da poter utilizzare secondo la destinazione prevista dal Comune e previene rischi di carattere igienico-sanitario. Il servizio viene garantito su tutte le aree pubbliche o di uso pubblico del territorio comunale con le modalità e con il corrispettivo previsti dal contratto con i singoli Comuni.

5 ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Il titolare della Tassa sui Rifiuti (TARI) è il Comune di Brembate di Sopra che ne affida la gestione a SERVIZI COMUNALI SPA mediante la sottoscrizione di una Convenzione.

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto e gestire il rapporto con l'utente, sono messi a disposizione i seguenti strumenti:

Tassa sui Rifiuti	
Servizi	**Accessibilità**
Pratiche di attivazione, variazione e cessazione del servizio Richieste di rettifica degli importi addebitati e di rateizzazione dei pagamenti Richieste di informazioni	**Sportello** fisico presso l'Ufficio Tributi del Comune di Brembate di Sopra in Piazza Papa Giovanni Paolo II, 14, tel 035 623347 (lunedì, martedì*, giovedì* e venerdì ore 9.00-12.30, sabato ore 9.00-11.30 e giovedì* ore 16.00-18.00 – * è presente un incaricato di SERVIZI COMUNALI SPA) **Servizio telefonico gratuito** SERVIZI COMUNALI SPA, n. verde 800.452.616 (dal lunedì al venerdì, ore 9.00-16.30) Ufficio Tributi del Comune di Brembate di Sopra, tel. 035 623347 (lunedì, martedì, giovedì e venerdì ore 9.00-12.30, sabato ore 9.00-11.30 e giovedì ore 16.00-18.00) **Indirizzo e-mail** tariffaecoisola@servizicomunali.it oppure tributi@comune.brembatedisopra.bg.it
Servizio di raccolta rifiuti e spazzamento strade	
Servizi	**Accessibilità**
Segnalazioni di disservizi Prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata Richieste di informazioni	**Sportello** fisico presso l'Ufficio Tecnico del Comune di Brembate di Sopra in Piazza Papa Giovanni Paolo II, 14, tel. 035 623330 (lunedì, martedì, giovedì e venerdì ore 9.00-12.30, sabato ore 9.00-11.30 e giovedì ore 16.00-18.00) **Servizio telefonico gratuito** SERVIZI COMUNALI SPA, n. verde 800.452.616 (dal lunedì al venerdì, ore 9.00-15.00) Ufficio Tecnico del comune di Brembate di Sopra, tel. 035 623330 (lunedì, martedì, giovedì e venerdì ore 9.00-12.30, sabato ore 9.00-11.30 e giovedì ore 16.00-18.00) Indirizzo e-mail infoecoisola@servizicomunali.it oppure territorio@comune.brembatedisopra.bg.it

Il gestore tramite i punti di contatto, oltre a quanto sopra indicato, consente all'utente di ottenere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- eventuali agevolazioni tariffarie previste nel Regolamento TARI;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

5.1 Presentazione denunce di attivazione, variazione, cessazione ai fini del computo del servizio raccolta e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

Le denunce di attivazione, variazione e cessazione per la definizione del tributo comunale per il servizio integrato di gestione dei rifiuti devono essere presentate presso l'Ufficio Tributi del Comune di Brembate di Sopra, nei seguenti orari di apertura, previo appuntamento telefonico al n. 02.920.991.262:

- lunedì, martedì * e venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
- giovedì* dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00
- sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30
    - in questi giorni e orari è presente un incaricato di SERVIZI COMUNALI SPA

In alternativa, le denunce possono essere presentate tramite posta elettronica all'indirizzo tariffaecoisola@servizicomunali.it

5.2 Forme di riscossione della Tassa sui Rifiuti e modalità di pagamento

Il Comune di Brembate di Sopra riscuote la Tassa sui Rifiuti secondo quanto previsto dalla normativa vigente, garantendo almeno una modalità di pagamento gratuita (modello F24 da versare presso gli sportelli bancari, gli uffici postali oppure tramite home banking).

Il documento di riscossione viene inviato agli utenti almeno una volta all'anno, garantendo almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione.

Può essere prevista una maggiore frequenza di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Viene garantito agli utenti l'invio dei modelli di pagamento in allegato al documento di riscossione.

Il Comune di Brembate di Sopra garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui sopra sulla scorta di quanto previsto dai propri regolamenti e dalla normativa vigente applicabile.

In tali casi, al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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 potranno essere maggiorate:

- degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- 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 la soglia dell'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.

Il Comune di Brembate di Sopra garantisce all'utente la seguente modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione:

- Modello di versamento F24

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.

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

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

5.3 Facilitazioni per categorie sensibili

L'Ufficio Tributi è strutturato opportunamente in termini di accesso e servizi per gli utenti con disabilità e per gli anziani. Per gli stessi, il personale dell'ufficio si impegna, con la collaborazione degli altri utenti presenti, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello.

6 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 di Brembate di Sopra con la Delibera di Consiglio Comunale n. 5 del 30.03.2022, sono rappresentati nella seguente tabella.

Obblighi di servizio – Schema I	Applicabilità
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione (Art. 5)	SI
Modalità di attivazione del servizio (Art. 6 e Art. 7)	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Art. 10 e Art. 11)	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati (Art. 13, Art. 17 e Art. 18)	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e Art. 22)	n.a.
Obblighi di servizio telefonico (Art. 20 e Art. 22)	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti (Titolo V, escluso Art. 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi (Art. 29 e Art. 30)	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (Art. 32)	SI

Obblighi di servizio – Schema I	Applicabilità
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità (Art. 35.1)	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto (Art. 35.2)	SI
Predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e sul corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità (Art. 35.3 e Art. 35.4)	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto (Art. 36)	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 42.1)	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (Art. 43)	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Art. 48)	SI

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

7 LIVELLI GENERALI DI QUALITÁ 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: Schema I

Indicatore	Valore 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 Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	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 Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui 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.

8 STANDARD DI QUALITÁ 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:

Standard di qualità	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 o 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, Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16	60 giorni lavorativi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (Articolo 21)	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 Articolo 33, senza sopralluogo	5 giorni lavorativi
Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 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	Puntualità RT
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	Diff_contenitori NSR,a
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	Puntualità SL

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

9 INFORMAZIONI

L'utente può formulare richieste scritte di informazioni inerenti allo svolgimento del servizio rifiuti.

L'utente può inviare le richieste scritte di informazioni a mezzo posta, tramite e-mail oppure mediante consegna a mano presso:

SERVIZI COMUNALI SPA cantiere di Madone

Via Carso, 73 – 24040 Madone (BG) Indirizzo e-mail:

- tariffaecoisola@servizicomunali.it (Tassa sui Rifiuti)
- infoecoisola@servizicomunali.it (Servizio di raccolta)

Comune di Brembate di Sopra

Piazza Papa Giovanni Paolo II, 14 – 24030 Brembate di Sopra (BG)

Indirizzo e-mail:

- Ufficio Tributi: tributi@comune.brembatedisopra.bg.it (Tassa sui Rifiuti)
- Ufficio Tecnico: territorio@comune.brembatedisopra.bg.it (Servizio di raccolta)

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:

- il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- 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.

10 RECLAMI

L'utente può segnalare il mancato rispetto dei principi e degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a:

SERVIZI COMUNALI SPA cantiere di Madone

Via Carso, 73 – 24040 Madone (BG) Indirizzo e-mail:

- tariffaecoisola@servizicomunali.it (Tassa sui Rifiuti)
- infoecoisola@servizicomunali.it (Servizio di raccolta)
- protocollo@pec.servizicomunali.it

Comune di Brembate di Sopra

Piazza Papa Giovanni Paolo II, 14 – 24030 Brembate di Sopra (BG)

Indirizzo e-mail:

- Ufficio Tributi: tributi@comune.brembatedisopra.bg.it (Tassa sui Rifiuti)
- Ufficio Tecnico: territorio@comune.brembatedisopra.bg.it (Servizio di raccolta)

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 gli utenti è stato predisposto un modulo, Allegato 1 a questa Carta dei Servizi e reperibile sui siti www.servizicomunali.it e www.comune.brembatedisopra.bg.it.

L'utente può presentare le proprie segnalazioni scritte a mezzo posta, tramite e-mail o consegnando il reclamo alla sede di SERVIZI COMUNALI SPA cantiere di Madone oppure presso il Comune di Brembate di Sopra.

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 l'utente 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 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 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.

11 TASSAZIONE

Il titolare della Tassa sui Rifiuti (TARI) è il Comune di Brembate di Sopra che ne affida la gestione a SERVIZI COMUNALI SPA mediante la sottoscrizione di una convenzione.

L'avviso di pagamento della Tassa sui Rifiuti viene emesso sulla base dei dati che l'utente dichiara in sede di presentazione della denuncia di attivazione/variazione/cessazione, previo controllo degli Uffici Comunali preposti.

12 RETTIFICHE DEGLI AVVISI DI PAGAMENTO

L'utente può formulare richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati.

Per richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati s'intende 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.

Per facilitare gli utenti è stato predisposto un modulo, Allegato 2 a questa Carta dei Servizi e reperibile sui siti www.servizicomunali.it e www.comune.brembatedisopra.bg.it.

L'utente può presentare le proprie segnalazioni scritte a mezzo posta, tramite e-mail oppure presso:

SERVIZI COMUNALI SPA cantiere di Madone

Via Carso, 73 – 24040 Madone (BG) Indirizzo e-mail:

- tariffaecoisola@servizicomunali.it (Tassa sui Rifiuti)
- protocollo@pec.servizicomunali.it

Ufficio Tributi del Comune di Brembate di Sopra

Piazza Papa Giovanni Paolo II, 14 – 24030 Brembate di Sopra (BG)

Indirizzo e-mail:

- Ufficio Tributi: tributi@comune.brembatedisopra.bg.it (Tassa sui Rifiuti)

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta scritta, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi elementi obbligatori ivi riportati.

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.

13 INFORMAZIONI AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, SERVIZI COMUNALI SPA utilizza i seguenti strumenti:

- numero verde 800.452.616;
- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- utilizzo degli spazi disponibili sul periodico di informazione comunale;
- organi di informazione locali;
- pagine Internet;
- APP per la migliore fruizione del servizio

SERVIZI COMUNALI SPA informa inoltre i propri utenti sui principali aspetti normativi e tributari che caratterizzano il servizio e sulle loro modifiche tramite:

- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- comunicazioni sui giornali e sulle emittenti radio-tv locali;
- comunicazioni dirette in casi particolari;
- convegni e assemblee pubbliche;
- pagine Internet.

14 LA TUTELA

Ogni tipo di violazione ai principi e agli standard fissati nella presente "Carta", può essere segnalata dall'utente a SERVIZI COMUNALI SPA. Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 20 giorni di calendario. Qualora la complessità della verifica non consenta il rispetto di tale termine, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della relativa pratica.

15 VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente "Carta" è in vigore dal 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 tramite gli strumenti informativi individuati nel punto 7. ("Informazioni agli utenti").

16 ALLEGATI

- Modulo di RECLAMO (Allegato1)
- Modulo di RICHIESTA RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI (Allegato2)