



Comune di **Breme**

Provincia di Pavia

## ***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI***

*ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA*

## Sommario

|                                                                                     |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa .....                           | 3  |
| 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi .....    | 4  |
| 3. Territorio di riferimento .....                                                  | 4  |
| 4. Principi di erogazione del servizio .....                                        | 5  |
| 5. Gestori .....                                                                    | 7  |
| 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori .....                       | 10 |
| 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica ..... | 11 |
| 8. Modalità di erogazione del Servizio .....                                        | 12 |
| 8.1 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti .....          | 12 |
| 8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti .....                             | 14 |
| 8.3. Pronto intervento .....                                                        | 17 |
| 8.4. Gestione dei dati relativi ai rifiuti .....                                    | 17 |
| 9. Misure per la tutela degli utenti .....                                          | 19 |
| 10. Trasparenza .....                                                               | 21 |
| 11. Privacy .....                                                                   | 21 |

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## Disposizioni generali

**Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.

**Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163** *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

**Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33** sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

## Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

**Legge 14 novembre 1995, n.481**; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

**Legge 27 dicembre 2017, n. 205** *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.

**Delibera ARERA 31 ottobre.2019, n.444/2019/R/rif** di approvazione del Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di Gestione dei Rifiuti (TITR);

**Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif** sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

## Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link: <https://www.halleyweb.com/c018022/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/?servizio=1>

## 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta intende infatti guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

## 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Breme che si estende per 19,2 km<sup>2</sup> kmq e conta una popolazione pari a 707 abitanti (dato al 1° gennaio 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 425 unità.

## 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

### **Imparzialità**

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

### **Continuità e regolarità**

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza, garantendo la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **Tutela dell'Ambiente**

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

### **Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Equità**

Il Comune assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **Semplificazione delle procedure**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

I Gestori pongono il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

**Privacy**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

## 5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

### **Gestore tariffe e rapporti con gli utenti**

Ufficio Tributi del Comune di Breme

**Indirizzo:** Indirizzo: Via Abbazia, 17 - 27020 Breme (PV)

#### **Orario di apertura al pubblico:**

Lun-Merc-Giov-Ven dalle 8.00 alle 14.00

Martedì dalle 8.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 18.00

Sabato dalle 9.00 alle 12.00

**Telefono:** 038477001 interno 5

*Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: =====*

**Email:** ragioneria@comunebreme.it

**PEC:** comune.breme@pec.regione.lombardia.it

### **Gestore raccolta e trasporto rifiuti**

TEKNOSERVICE S.r.l

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piossasco, Torino - Viale dell'Artigianato, 10 – 10045. La Società opera nel settore ambientale dal 2004, sia nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

TEKNOSERVICE S.r.l. favorisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio tramite proposte, suggerimenti o reclami.

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia e Sardegna.

Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla TEKNOSERVICE ed il numero di mezzi della flotta aziendale.

**Sede legale:** Piossasco, Torino - Viale dell'Artigianato, 10 - 10045

#### **Contatti**

**Tel** 011 9043311

**Fax.** 011 9043249

**Numero verde:** E' attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 681650 operativo con operatore telefonico dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle 08.00 alle 13.00 il sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica.

Tramite il servizio telefonico l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- Effettuare segnalazioni.

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 240 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

**Email:** [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)

**PEC:** [teknoserviceitalia@pec.it](mailto:teknoserviceitalia@pec.it)

**Sportello elettronico:** sito internet [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia e Sardegna.

Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla TEKNOSERVICE ed il numero di mezzi della flotta aziendale.

**ABITANTI SERVITI**

2.000.000

**COMUNI O ENTI SERVITI**

306

**DIPENDENTI**

2.320

**UNITÀ LOCALI**

47

**MEZZI IN DOTAZIONE**

Oltre 1800 veicoli autorizzati

Gli obiettivi prefissati dalla direzione aziendale sono stati sempre accompagnati da un'attenzione notevole agli standard di sicurezza ed alla responsabilità socialità, incorporandoli nell'essenza stessa del suo operato. Questa visione di insieme ha portato ad acquisire anche ulteriori certificazioni che ne testimoniano l'applicazione nel lavoro quotidiano:

- Certificazione del sistema di gestione della sicurezza attestante il rispetto delle norme di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori secondo la normativa OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series);
- Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro attestante il rispetto delle norme sicurezza, ridurre i rischi in ambito lavorativo e migliorare la salute e il benessere dei lavoratori secondo la normativa ISO 45001:2018
- Certificazione del sistema della gestione aziendale attinenti alla responsabilità sociale d'impresa (CSR - corporate social responsibility) attestante il rispetto delle norme di responsabilità sociale d'impresa secondo la normativa SA 8000:2014 (Social Accountability);

L'azienda è iscritta alla White-List della Prefettura di Torino AL n. 012801/2014 Area I bis Antimafia per i seguenti settori di attività:

- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
- Autotrasporto per conto terzi
- Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti.

Il **servizio di spazzamento stradale** è svolto da GLI AIRONI S.CAR.L. SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE.

## 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

|                                                                 |                              | PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN<br>MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ,<br>REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO) |                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
|                                                                 |                              | QUALITÀ TECNICA= NO                                                                                                                    | QUALITÀ TECNICA= SI                                                 |
| PREVISIONI DI OBBLIGHI IN<br>MATERIA DI QUALITÀ<br>CONTRATTUALE | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = NO | <div>SCHEMA I</div> <div>LIVELLO</div> <div>QUALITATIVO MINIMO</div>                                                                   | <div>SCHEMA III</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO<br/>INTERMEDIO</div> |
|                                                                 | QUALITÀ<br>CONTRATTUALE = SI | <div>SCHEMA II</div> <div>LIVELLO<br/>QUALITATIVO<br/>INTERMEDIO</div>                                                                 | <div>SCHEMA IV</div> <div>LIVELLO QUALITATIVO<br/>AVANZATO</div>    |

## 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 18 del 11.03.2022, la Gestione del servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

| Obblighi di servizio previsti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Schema I          |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SI                |
| Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | SI                |
| Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | SI                |
| Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18                                                                                                                                                                                                                                                     | SI                |
| Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | n.a. <sup>1</sup> |
| Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | SI                |
| Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)                                                                                                                                                                                                                                                                                          | SI                |
| Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30                                                                                                                                                                                                                                                                                            | SI                |
| Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI                |
| Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | SI                |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | SI                |
| Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4 | n.a. <sup>1</sup> |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | n.a. <sup>1</sup> |
| Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | SI                |
| Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | n.a. <sup>1</sup> |
| Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SI                |

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

## 8. Modalità di erogazione del Servizio

### 8.1 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti

Nel Comune di Breme il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze della stessa unità organizzativa che gestisce l'ufficio ragioneria; pertanto non sono destinate all'organizzazione del servizio specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari:

- da lunedì a venerdì dalle ore 09.00 alle ore 14.00 e martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00,
- sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

Lo sportello telefonico è sempre attivo da lunedì a venerdì dalle ore 08.00 alle ore 14.00 e martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00 nonché il sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF il Comune di Breme si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

| Servizi                                                                                                                           | Indicatore di qualità                                                          |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)                                    | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                      |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email             | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                      |
| Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta                                                                    | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                      |
| Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto | <i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>                     |
| Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione                                                                 | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni                                                                                 | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |
| Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili                | <i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i> |

| Servizi                                                                                                                                                               | Indicatore di qualità                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti                                                                      | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>                                     |
| Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica                                                                  | <i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>                               |
| Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza                                 | <i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>                                       |
| Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato                                                                         | <i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>                                         |
| Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità                                                                                                   | <i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>                                                 |
| Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)                                                                                                 | <i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i> |
| Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito) | <i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>                                |
| Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e spedizione dell'atto                                                                     | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>        |
| Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento                                                                                                               | <i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>                 |
| Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)                                                                               | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>        |
| Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni        | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>  |
| Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)                                                                                    | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>              |

| Servizi                                                                                                            | Indicatore di qualità                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione              | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i> |
| Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva   | <i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>             |
| Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta                                             | <i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>           |
| Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)                         | <i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>       |
| Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro) | <i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>         |
| Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)  | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                   |
| Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti      | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                   |
| Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale               | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                   |
| Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti                      | <i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>                                   |

## 8.2. Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico, distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

### Modalità di raccolta

La raccolta delle frazioni principali – frazione organica, secco residuale, plastica, carta, vetro, verde e cartone – viene effettuata con la modalità domiciliare porta a porta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione di contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.

### Orari di erogazione dei servizi di raccolta

I servizi di raccolta hanno inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00.

### Modalità di esposizione

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

### Tipologia di contenitori

I contenitori utilizzati per il servizio di raccolta domiciliare sono i seguenti:

- Pattumiere in polietilene da 10 litri sottolavello di colore marrone per la raccolta interna della

frazione organica;

- Sacchetti in materiale biodegradabile per la raccolta interna della frazione organica
- Mastelli in polietilene da 25 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione Organica;
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione Secca;
- Sacchetti in polietilene di colore giallo della capacità di 110 litri per la raccolta della plastica
- Mastelli in polietilene da 40 litri di colore verde per l'esposizione del vetro;
- Contenitori carrellati di varia volumetria per la raccolta presso utenze particolari (grandi condomini, utenze non domestiche di dimensioni rilevanti);
- Carta e cartoni vengono raccolti sfusi.

### **Fornitura dei contenitori**

Il Gestore ha effettuato nel mese di aprile 2023 la prima fornitura dei contenitori rigidi e dei sacchi; eventuali sostituzioni sono a carico del concessionario e devono richiести da parte dell'utenza al numero verde, dettagliando gli estremi.

I sacchi sono acquistati direttamente dall'utente fatta eccezione per i sacchetti della plastica e dell'umido che sono forniti annualmente sempre dal concessionario in ragione di 52 pezzi per la plastica e 104 per l'umido ad utenza.

### **Posizionamento o spostamento dei contenitori**

I contenitori in dotazione alle utenze devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti. Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata. Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali.

### **Mappatura delle aree di raccolta**

Ai fini dei servizi di raccolta il territorio Comunale è definito in un'unica zona di raccolta.

### **Frequenze di raccolta**

Le frequenze di raccolta dei servizi domiciliari sono le seguenti:

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Frazione organica  | <i>Bisettimanale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Frazione residuale | <i>Settimanale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Plastica           | <i>Settimanale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Carta e cartone    | <i>Settimanale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Vetro e lattine    | <i>Quindicinale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Scarti vegetali    | <i>Quindicinale</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Ingombranti        | <i>A chiamata</i><br>Oltre al conferimento presso la piazzola di Valle Lomellina il lunedì e il sabato dalle 9:30 alle 11:30 e il mercoledì dalle 14:30 alle 16:30, è possibile avere il ritiro a domicilio il terzo lunedì del mese prenotando il servizio al numero verde 800681650.<br>Saranno ritirati un massimo di 3 pezzi (es. frigorifero, tavolo, mobile) che non superino il volume di 1,5 metri cubi. Il servizio è gratuito per due volte all'anno, mentre sarà a pagamento per eventuali ulteriori richieste. |

## Servizi a chiamata

### *Tipologie di rifiuto interessate*

Sono oggetto di raccolta su chiamata le seguenti tipologie di rifiuto:

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)

Tutte le tipologie sono anche conferibili presso il centro di raccolta.

### *Utenze interessate*

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche e non domestiche.

### *Modalità di erogazione del servizio*

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al verde 800 681650, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

- Nome, cognome e codice fiscale
- Codice utente
- Codice utenza e indirizzo ove si richiede il ritiro
- Dati relativi ai rifiuti da ritirare, ovvero tipologia e numero

Gli addetti comunicano la data di effettuazione del servizio. Il giorno concordato l'utente deve far trovare i rifiuti davanti al proprio numero civico. Sono ritirabili massimo tre pezzi per ogni chiamata.

### *Frequenza di erogazione del servizio*

La frequenza del servizio è mensile, usufruibile gratuitamente per due volte all'anno, mentre sarà a pagamento per eventuali ulteriori richieste.

## Calendario della raccolta

MARTEDÌ: **Plastica**

1° e 3° MARTEDÌ: **Vetro**

MERCOLEDÌ: **Umido**

1° E 3° MERCOLEDÌ: **scarti vegetali**

GIOVEDÌ: **Carta**

SABATO: **Umido e Secco**

## Altre raccolte

Sono attive nel territorio di Breme anche le seguenti raccolte:

- *Raccolta farmaci scaduti*: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati in Via Martiri della Libertà n.2, presso la Farmacia;
- *Raccolta pile esauste*: è possibile conferire le pile esauste presso l'Ufficio Comunale sito in Via Abazia San Pietro 15.

## Centro di raccolta ed ECOMOBILE

Il Centro di raccolta nel quale possono conferire gli Utenti nel Comune si trova presso la Piazzola di Valle Lomellina, aperto nei seguenti orari:

- il lunedì e il sabato dalle 9:30 alle 11:30

- il mercoledì dalle 14:30 alle 16:30

Nel Comune è altresì previsto un ECOMOBILE, presso il quale sarà possibile conferire oli minerali esausti, vernici, toner, piccoli rifiuti elettrici come microonde, phon, piccoli televisori, frullatori (RAEE) e batterie delle auto. Il servizio è disponibile ogni quarto sabato del mese (a partire da agosto 2023).

### **8.3. Pronto intervento**

Teknoservice s.r.l. mette a disposizione dei cittadini il seguente numero verde:

800681650

Saranno oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza e tutela del territorio;
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità. Laddove si verifichi la necessità di caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione il gestore provvede alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area entro quattro ore dalla segnalazione; La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento di autorizzazioni, entro quindici giorni dalla segnalazione.

Il gestore interverrà nel più breve tempo possibile, anche in funzione dell'urgenza dell'intervento, e comunque entro quattro ore dalla segnalazione, salvo quanto previsto al punto precedente.

Per le casistiche di pronto intervento correlate alle richieste riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo, gli utenti dovranno fare riferimento alle Forze dell'Ordine, nello specifico alla Polizia Locale.

### **8.4. Gestione dei dati relativi ai rifiuti**

#### ***L'Osservatorio Regionale Rifiuti***

L'osservatorio Regionale Rifiuti della Regione Lombardia è un organismo operante in base alla Legge Regionale 26 del 12.12.2003 con compito di raccogliere, elaborare ed aggiornare i dati ambientali del territorio regionale.

L'Osservatorio pubblica sul sito internet di ARPA Lombardia i dati aggiornati relativi a ciascun Comune della Regione.

Il gestore, tramite i propri uffici territoriali, raccoglie ed archivia i dati relativi ai rifiuti raccolti mediante il proprio sistema informatizzato di gestione, archiviazione ed elaborazione dei documenti di accompagnamento dei rifiuti.

Il gestore trasmette mensilmente i dati raccolti all'Osservatorio Regionale.

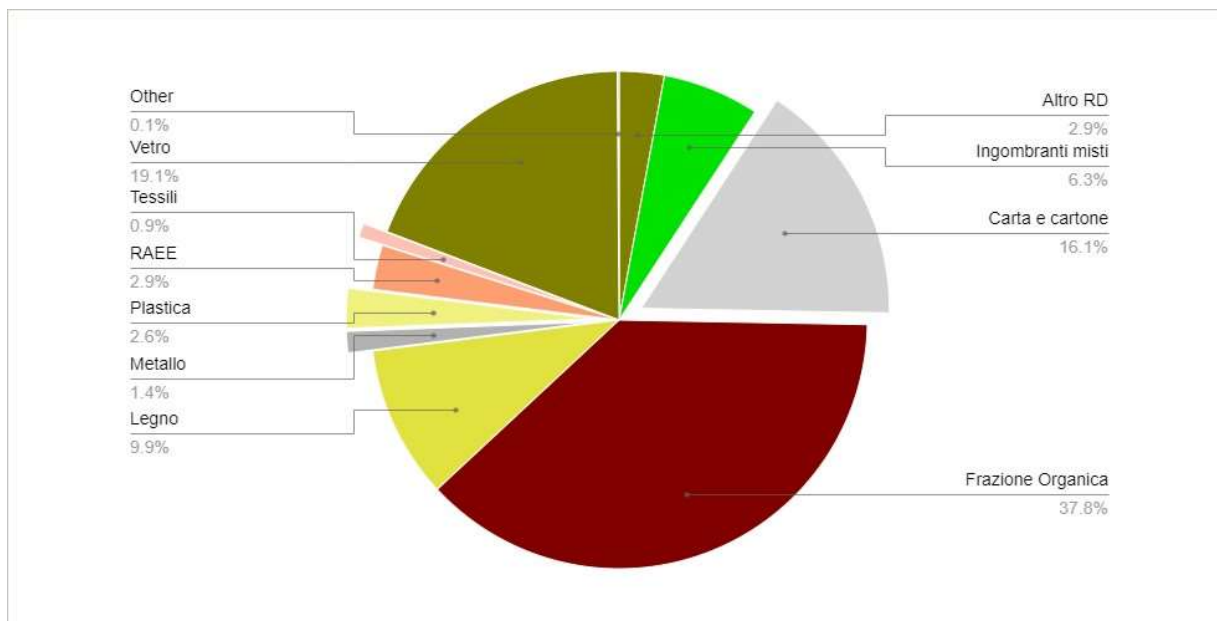
Il gestore archivia dati documenti cartacei di accompagnamento dei rifiuti in base alle vigenti disposizioni di legge.

#### ***Massimizzazione della raccolta differenziata***

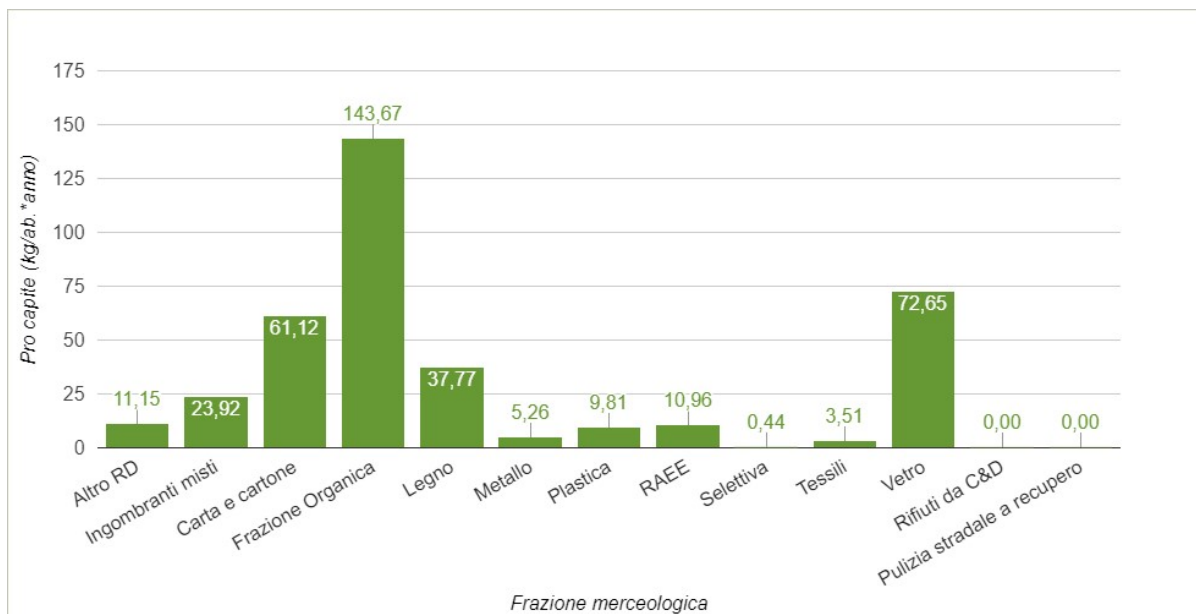
TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata il maggior quantitativo possibile di materiali riciclabili tenuto conto della qualità del materiale conferito.

Nell'ultimo quadriennio 2018 – 2021 (2022 dati ISPRA non ufficiali) i quantitativi raccolti sono stati i seguenti:

### Ripartizione percentuale raccolta differenziata anno 2021



### Ripartizione pro capite raccolta differenziata anno 2021



## 9. Misure per la tutela degli utenti

### **Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati**

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link: <https://www.halleyweb.com/c018022/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/?servizio=1>.

Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti indirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si veda nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;

h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Breme entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo *comune.breme@pec.regione.lombardia.it* ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Breme entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo *comune.breme@pec.regione.lombardia.it*. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

### **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.

## 10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link.  
<https://www.halleyweb.com/c018022/zf/index.php/trasparenza-rifiuti/index/?servizio=1>

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## 11. Privacy

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.Lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.