



COMUNE DI CETO
PROVINCIA DI BRESCIA

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO GESTIONE RIFIUTI

Ambito Territoriale: *Comune di Ceto*

Approvata con delibera del C.C. n. 27 del 18/06/2024

Sommario

1) Premesse.....	4
2) Definizioni	6
3) Carta della qualità dei servizi	8
Principali riferimenti normativi	8
Cos'è e che finalità ha la Carta	9
Accessibilità delle informazioni	9
Periodo di Validità	9
CONTATTI DEI GESTORI	10
Contatti del Comune	10
Contatti del Gestore VCS	10
4) Principi Fondamentali	11
Eguaglianza e Imparzialità	11
Continuità.....	11
Partecipazione.....	11
Efficienza ed efficacia	11
Cortesia	11
Informazione Chiarezza, trasparenza e semplificazione.....	12
Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità.....	12
Privacy.....	12
5) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni	13
Comune.....	13
Gestore VCS.....	13
6) Servizi della Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani	14
SERVIZIO GESTIONE TARI	14
Attivazione, variazione e cessazione del servizio.....	14
Modalità di pagamento TARI	15
Rettifica dell'avviso di pagamento TARI e importi non dovuti	15
SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE, PULIZIA DEL TERRITORIO	16
SERVIZIO DI RACCOLTA.....	16
Raccolta porta a porta	16
Raccolta mediante contenitori stradali	17
Ritiro a domicilio a chiamata (rifiuti ingombranti e altri rifiuti).....	17
Centri di raccolta (CDR)	17
Tabella riepilogativa del Servizio di raccolta.....	18
Altri Servizi.....	18

7) Standard di qualità del servizio	19
Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente	19
Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio applicato	19
Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	20

Gestori:

Comune di CETO

Gestore Tariffe, Rapporti con gli Utenti e
Lavaggio e Spazzamento strade

Valle Camonica Servizi S.r.l. (VCS)

Gestore Raccolta Rifiuti

1) Premesse

PREMESSO CHE

- ai sensi della Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 – 15/2022/R/RIF, il Comune di CETO, in assenza di Ente di governo dell'Ambito, regolarmente costituito ed operativo, assume la qualifica di Ente Territorialmente Competente (di seguito ETC) nel Servizio Integrato della gestione dei rifiuti urbani;
- con la soprarichiamata deliberazione ARERA si è approvato il nuovo Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF);
- ai sensi dell'art. 5.1 del TQRIF, l'ETC provvede all'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, previa approvazione della stessa per ogni singola gestione; provvedendo ad integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori, ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;
- ai sensi dell'art.5.2 del TQRIF e dell'art. 3 del TITR (Del. Arera 444/2019/RIF), tale carta è pubblicata sul sito istituzionale dell'Ente.
- In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, il Comune di CETO ed il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti, si posiziona nello **Schema I – Livello qualitativo minimo**, i cui Obblighi di servizio (Contrattuali e Tecnici) riferiti ad entrambi i gestori (Comune di CETO, Valle Camonica Servizi Srl) di cui alla Tabella 2 Appendice 1 TQRIF si riportano:

TQRIF	OBBLIGHI
Art. 5	Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione
Art. 6-7	Modalità di attivazione del servizio
Art. 10-11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio
Art. 13-17-18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
Art. 20-21	Obblighi di servizio telefonico
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti
Art. 29-30	Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio
Art. 32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Art. 35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità
Art. 35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto
Art. 42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
Art. 48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento “I” sopra individuato.

2) Definizioni

- **Attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)
- **Carta della qualità:** il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta (CDR):** la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono, che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente territorialmente competente:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- **Gestore:** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Livello o standard generale della qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **Richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata:** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione:** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Utente:** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti;
- **Utenza:** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

3) Carta della qualità dei servizi

Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici
- 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
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, “Norme in materia ambientale”
- Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. “Legge Anticorruzione”, che all’art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l’obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati
- Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
 - o Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/Rif, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
 - o Del 18/01/2022, n. 15/2022/R/Rif, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
 - o TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 - o TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Cos'è e che finalità ha la Carta

L'Ente Territorialmente Competente predispone la presente Carta della Qualità dei Servizi, relativa al Servizio Integrato di Gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento nel quale vengono elencati gli impegni che tutti i Gestore del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani si assumono nell'erogazione e nella gestione dei servizi stessi.

La Carta della Qualità dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI (Tassa sui Rifiuti), quali le attività di pulizia del territorio e la gestione dei rifiuti, cioè raccolta, trasporto, recupero e smaltimento, le attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI.

La Carta è anche uno strumento a tutela degli utenti stessi, poiché rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti; in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che i gestori si impegnano a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra i gestori e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che i Gestori dei servizi si assumono 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.

Accessibilità delle informazioni

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sul sito istituzionale di tutti i Gestore del servizio integrato.

Periodo di Validità

La Carta della Qualità del Servizio Gestione Rifiuti ha validità a decorrere dal 01/01/2023.

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

Dove trovare la carta della qualità

La Carta della Qualità è a disposizione degli utenti e può essere:

- richiesta presso lo sportello tributi del Comune di Ceto
- scaricata dal sito web comunale (<https://www.comune.ceto.bs.it/>) nella sezione trasparenza rifiuti
- scaricata dal sito web di Valle Camonica Servizi Srl (www.vcsweb.it)

CONTATTI DEI GESTORI

Contatti del Comune

	Comune di Ceto - Servizio lavaggio e spazzamento strade – Gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti
	Via Marconi, n. 8 – 25040 CETO (BS)
	Nr. Verde 800 905522 Nr. Ufficio Tributi 0364 436128
	E-mail: info@comune.ceto.bs.it
	PEC: info@pec.comuneceto.eu
	Sito internet: https://www.comune.ceto.bs.it/

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è reperibile nella sezione del sito comunale al link [https://www.comune.ceto.bs.it/pages/amministrazione trasparente v3 0/?code=AT.20.40.10&cid=135255](https://www.comune.ceto.bs.it/pages/amministrazione_trasparente_v3_0/?code=AT.20.40.10&cid=135255)

Contatti del Gestore VCS

	Valle Camonica Servizi S.r.l. - Servizio gestione rifiuti
	Via M. Rigamonti,65 – 25047 Darfo Boario Terme, Brescia
	800 905522
	E-mail: info@vallecamonicaservizi.it
	PEC: cert@pec.vallecamonicaservizi.it
	Sito internet: www.vcsweb.it
	App: JUNKER

4) Principi Fondamentali

Tutti i Gestori del Servizio Integrato di Gestione dei rifiuti urbani, nell'erogazione del servizio, si impegnano a rispettare i seguenti principi:

- Eguaglianza e imparzialità nell'erogazione del servizio;
- Continuità del servizio;
- Partecipazione dei cittadini;
- Efficienza ed efficacia;
- Cortesia;
- Informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza, trasparenza e semplificazione;
- Rispetto dell'ambiente;
- Privacy

Eguaglianza e Imparzialità

Ciascun Gestore assicura l'erogazione del servizio nel rispetto del principio di eguaglianza degli utenti, senza alcuna distinzione quindi per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Vengono altresì garantiti i medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, ciascun Gestore si impegna ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque provvede a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

Partecipazione

Ciascun Gestore s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito (nel rispetto della Legge 241/1990, del D.P.R. 352/1992, del D.lgs. 33/2013 e del D.lgs. 195/2005) a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi.

Efficienza ed efficacia

Ciascun Gestore pone 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, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Cortesia

Ciascun Gestore 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.

Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Informazione Chiarezza, trasparenza e semplificazione

Ciascun Gestore considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità

Ciascun Gestore, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Privacy

Ciascun Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

5) Gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni

Comune

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere presentato, in forma scritta, preferibilmente utilizzando il modulo disponibile sul sito internet del Comune, mediante consegna diretta allo sportello fisico c/o il Comune, per posta, per posta elettronica.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

In caso di presentazione scritta, invece, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

– Punti di contatto con l'utente

Il comune ha attivato il numero verde **800 905533**, totalmente gratuito, a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

L'utente può inoltre recarsi, nei giorni e negli orari indicati sul sito internet istituzionale, c/o il Comune e rivolgersi allo sportello fisico dell'Ufficio Tributi in via Marconi n. 8, Ceto.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

Gestore VCS

L'utente può presentare reclamo e/o segnalazioni di disservizi o richieste di informazioni al Gestore attraverso i consueti canali di accesso (per posta; a mezzo fax; per e-mail; consegnando il reclamo c/o la sede del Gestore), in forma scritta, preferibilmente utilizzando il modello specifico disponibile sul sito internet del gestore www.vcsweb.it.

Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire le sue generalità e tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi.

Il gestore risponderà, per iscritto qualora necessario/opportuno, ai reclami presentati dagli utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento degli stessi (data di protocollo del gestore).

Nella risposta il gestore riferisce all'utente in ordine ai reclami dallo stesso presentati con la massima celerità, e comunque non oltre 30 giorni dalla presentazione del reclamo, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali il gestore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.

Il gestore si impegna, inoltre, a rispondere nel medesimo termine ad ogni altra richiesta presentata dagli utenti.

Il presente paragrafo non si applica a nessuna fattispecie relativa alla gestione, richieste e/o reclami relativi alla TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti. In ogni caso, qualora VCS riceva reclami o richieste inerenti a servizi svolti nella medesima gestione ma non di sua diretta competenza li inoltrerà al gestore competente nel rispetto dei tempi previsti dallo standard generale applicato.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per fare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

6) Servizi della Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani

SERVIZIO GESTIONE TARI

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Gli utenti, per le richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, devono compilare l'apposito modulo, disponibile sul sito istituzionale del Comune e del Gestore del servizio VCS.

Le richieste di attivazione del servizio devono essere presentate al Comune da parte dell'utente entro 90 giorni dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, in caso di richiesta di attivazione.

Le richieste di variazione/cessazione del servizio devono essere presentate al Comune da parte dell'utente entro 90 giorni dalla data in cui è intervenuta la variazione/cessazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 90 gg, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine dei 90 gg, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

– Utenze non domestiche al di fuori del servizio pubblico

Le utenze non domestiche, che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico, presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

La documentazione, di cui al precedente paragrafo, deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati.

La documentazione deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) i dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- b) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- c) i dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- d) i dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- e) i dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- f) i dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente.

Modalità di pagamento TARI

Il Comune applica la TARI in regime di tributo; di conseguenza, la competenza in materia è direttamente in capo al Comune anche qualora le attività operative siano delegate ad altro soggetto.

Le tariffe sono definite anno dopo anno da una deliberazione del Consiglio Comunale e dipendono dalla tipologia di utenza e dalla categoria.

La determinazione della tariffa dipende da alcuni fattori:

- Utenze domestiche:
 - metratura dell'abitazione;
 - numero componenti del nucleo familiare;
 - produzione del rifiuto indifferenziato.
- Utenze non domestiche:
 - metratura dell'attività;
 - categoria assegnata in funzione della attività;
 - produzione del rifiuto indifferenziato;
 - la scelta dell'utenza di avvalersi della facoltà di conferire i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico.

La riscossione della TARI è gestita dal Comune stesso; il documento di riscossione TARI è inviato all'utente una volta all'anno, con possibilità di pagamento in due rate o in una unica soluzione.

Il termine di scadenza per il pagamento TARI è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento alla scadenza di pagamento della prima rata o dell'unica soluzione.

Le due rate rispettano la cadenza semestrale.

Le modalità di pagamento disponibili sono indicate all'interno nel modulo di riscossione; allegato allo stesso l'utente troverà il modulo PagoPA per il pagamento di ciascuna rata.

Vengono garantite ulteriori rateizzazioni:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari di bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione degli ultimi 2 anni.

La richiesta di rateizzo deve giungere al Comune entro la scadenza del termine di pagamento del documento di riscossione.

Rettifica dell'avviso di pagamento TARI e importi non dovuti

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di riesame con la presentazione di una richiesta utilizzando il modulo apposito disponibile nell'apposita sezione del sito istituzionale del gestore.

L'ufficio comunale competente esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati ma non dovuti con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE, PULIZIA DEL TERRITORIO

Il Comune provvede alla pulizia (manuale o meccanica) della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, dei sottopassi, delle piste ciclabili, delle aree comunali adibite a mercato, ecc., allo svuotamento dei cestini, al recupero di eventuali rifiuti abbandonati e altri servizi compatibili ed attinenti all'igiene urbana.

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade non è un servizio strutturato e con programmazione regolare.

Il servizio viene svolto seguendo le effettive necessità; quindi, all'occorrenza, il Comune pianifica l'intervento di pulizia e lavaggio, che può essere svolto sia in modalità manuale che meccanicizzata.

SERVIZIO DI RACCOLTA

VCS opera sul territorio comunale; i rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità, in funzione della pianificazione prevista per il Comune.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari porta a porta;
- raccolta mediante contenitori stradali;
- raccolte domiciliari a chiamata;
- centri di raccolta (isole ecologiche comunali o intercomunali).

Raccolta porta a porta

I servizi di raccolta domiciliare (detti anche "porta a porta") possono essere svolti con diverse modalità: per mezzo di sacchi a perdere o contenitori di piccole e medie dimensioni (mastelli) esposti dagli utenti secondo calendario (definito dal Comune in accordo con il Gestore e pubblicato sul sito internet del Gestore).

Le frazioni dei rifiuti urbani raccolti con il servizio porta a porta sono le seguenti:

- o secco residuo (rifiuto indifferenziato)
- o frazione organica (umido)
- o carta e cartone
- o imballaggi in vetro e metallo
- o imballaggi in plastica

Tutti i servizi di raccolta porta a porta hanno inizio sul territorio comunale alle ore 06.00 e si concludono entro le ore 14.00.

I sacchi o i mastelli dovranno essere esposti (non prima delle ore 20.00 del giorno precedente la raccolta) a cura dell'utenza nei giorni di raccolta su spazi e strade pubbliche e/o su marciapiede (in maniera tale da non costituire intralcio per il pubblico transito).

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità.

In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

Il servizio di raccolta porta a porta non viene svolto nelle festività di Capodanno e Natale.

Il servizio previsto nelle giornate sopraindicate sarà recuperato (generalmente nel giorno feriale successivo o precedente quello festivo), sempre compatibilmente con le esigenze organizzative del Gestore. Le informazioni relative alla riorganizzazione dei servizi saranno comunque disponibili sia sul sito internet del gestore che nell'applicazione Junker.

Raccolta mediante contenitori stradali

VCS ha inoltre attivo un servizio di raccolta differenziata dei seguenti rifiuti, mediante il posizionamento di contenitori stradali specifici, distribuiti sul territorio comunale:

- o medicinali scaduti
- o pile alcaline
- o verde, sfalci e ramaglie
- o indumenti usati
- o olio vegetale

Sul sito del gestore è possibile reperire le informazioni relative alle posizioni dei contenitori stradali.

Ritiro a domicilio a chiamata (rifiuti ingombranti e altri rifiuti)

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti urbani, che per loro natura o dimensione sono incompatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione (es. grandi elettrodomestici e mobili come divano e materassi), è a disposizione dei cittadini su prenotazione e secondo le modalità indicate sul sito internet del Gestore nella sezione dedicata.

Il servizio sarà effettuato una o più volte all'anno, con campagne specifiche debitamente pubblicizzate sui diversi canali istituzionali.

Centri di raccolta (CDR)

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio di igiene ambientale, sono i centri di raccolta.

Tutte le utenze comunali domestiche iscritte al ruolo possono conferire i rifiuti prodotti anche presso i seguenti Centri di Raccolta:

- CDR di Breno: centro di raccolta intercomunale gestito da VCS
- CDR di Sonico: centro di raccolta intercomunale gestito da VCS

Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti dei seguenti rifiuti differenziati (elencati in modo indicativo e non esaustivo):

- o verde, sfalci e ramaglie
- o legno
- o metallo in genere
- o imballaggi in plastica
- o oggetti in plastica rigida
- o cartone
- o ingombranti
- o oli minerali esausti
- o oli vegetali commestibili
- o neon e lampade a scarica
- o pneumatici
- o toner e cartucce esauste
- o vetro
- o materiali inerti
- o accumulatori al piombo
- o contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F
- o rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.)

Le informazioni relative alle effettive raccolte differenziate attivate in ciascuno dei Centri di raccolta e le relative modalità di servizio sono disponibili sul sito web di VCS (www.vcsweb.it) e nell'applicazione Junker.

Tabella riepilogativa del Servizio di raccolta

Nella tabella seguente è riepilogato, per il Comune di Ceto, la tipologia di servizio svolta (per ciascuna categoria di rifiuto urbano).

<i>Legenda</i> PAP = porta a porta CS = contenitore stradale SAC = sacco a perdere M = mastello n.a. = servizio non attivo	Secco residuo	Umido	Carta	Imballaggi Plastica	Imballaggi Vetro/Lattine	Pile esauste	Medicinali scaduti	Verde, sfalci e ramaglie	Abiti usati	Olio vegetale
Ceto	PAP-M	PAP-M	PAP-M	PAP-SAC	PAP-M	CS	CS	CS	CS	CS

La tabella seguente riporta invece le frequenze delle raccolte Porta a porta (PAP).

<i>Legenda</i> S = Settimanale + = Integrazione stagionale B = Bisettimanale Q = Quindicinale	Secco residuo	Umido	Carta	Imballaggi Plastica	Imballaggi Vetro/Lattine
Ceto	Q	S+	S	Q	Q

I calendari di raccolta indicanti le frequenze e i giorni previsti per la raccolta porta a porta sul territorio Comunale sono disponibili sul sito internet del Gestore (<https://vcsweb.it/>, nella Homepage, selezionando il proprio Comune di interesse) e nell'applicazione Junker.

Altri Servizi

VCS offre anche i seguenti servizi accessori:

- raccolta rifiuti abbandonati
- raccolte aggiuntive in aree adibite a fiere o mercati o sagre
- ritiro rifiuti cimiteriali
- ritiro di altri rifiuti specifici, quali toner esausti o rifiuti potenzialmente infetti

Tali servizi sono attivati da VCS su richiesta specifica del Comune in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

7) Standard di qualità del servizio

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente

L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I".

Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio applicato

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, il comune si impegna a rispettare gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella e ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif rispondenti al quadrante deliberato dall'Ente Territorialmente competente (SCHEMA I).

	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 online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
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 Programma delle attività di raccolta e trasporto 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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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

	SCHEMA I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
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	<i>n.a.</i>
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	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
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 per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	<i>n.a.</i>
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	<i>n.a.</i>
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	<i>n.a.</i>
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	<i>n.a.</i>
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	<i>n.a.</i>
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	<i>n.a.</i>
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	<i>n.a.</i>
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	<i>n.a.</i>
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	<i>n.a.</i>
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	<i>n.a.</i>

Per *n.a.* si intende "non applicato" allo schema di riferimento