



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI DEL COMUNE DI VERCANA

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Comune di Vercana

PREMESSA

Il Comune di Vercana assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017)e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia aree manifestazioni

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Vercana.

Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani indifferenziati, differenziati, ingombranti, RAEE e pericolosi, per quanto non già oggetto di appositi affidamenti tramite Convenzioni con altri enti, è "ACINQUE AMBIENTE S.R.L." con sede legale in Varese (VA) Via Belforte n. 7, c.f./P.IVA 003653510127.

Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati rifiuti solidi urbani destinati a termodistruzione (finalizzata al recupero di energia), come da Convenzione stipulata con la Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio, è la RTI costituita tra la società "ACINQUE AMBIENTE S.R.L." con sede legale in Varese (VA) Via Belforte n. 7, c.f./P.IVA 003653510127 e la società SILEA S.P.A. con sede legale Valmadrera (LC) Via L. Vassena n. 6 c.f. /P.IVA 009126201235.

Il gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani pericolosi, come da apposita Convenzione a far data dal 01/01/1995, è la Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio con sede in via Regina Levante n. 2, Gravedona ed Uniti (Co), c.f. 93011440133, Partita IVA IT03215870134.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il Comune di Vercana.

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID- 19*";
- **dis Servizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiederla riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Vercana nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto per le prestazioni inerenti:
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
 - V. alla sicurezza del servizio
- c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata;
- d) il gestore dello spazzamento e lavaggio strade:
 - I. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento delle strade;

Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti:



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it
info@comune.vercana.co.it

COMUNE DI VERCANA – via per Vico n. 3, 22013 Vercana (CO) Numero: 0344/96296

Gestore della raccolta e trasporto rifiuti differenziati, indifferenziati, ingombranti, RAEE e pericolosi non già oggetto di Convenzione con altri enti:

“ACINQUE AMBIENTE S.R.L.” con sede legale in Varese (VA) Via Belforte n. 7, c.f./P.IVA 003653510127

Gestore della raccolta e trasporto rifiuti urbani indifferenziati destinati a termodistruzione (Convenzione con Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio):

RTI costituita tra la società “ACINQUE AMBIENTE S.R.L.” con sede legale in Varese (VA) Via Belforte, 7, C.F./P.IVA 003653510127 e la società SILEA S.P.A. con sede legale Valmadrera (LC) Via L. Vassena, 6 C.F. /P.IVA 009126201235, telefono 800.966.196

Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade:

COMUNE DI VERCANA – via per Vico n. 3, 22013 Vercana (CO) Numero: 0344/96296

Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani pericolosi (Convenzione a far data dal 01/01/1995):

Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio con sede in via Regina Levante n. 2, Gravedona ed Uniti (Co), c.f. 93011440133, Partita IVA IT03215870134, telefono 0344/85218.

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere scaricata dal sito del Comune di Vercana, dal sito della Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio e dal sito di ACINQUE AMBIENTE S.R.L.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI (INSERITO AI SENSI DEL DPCM 27 gennaio 1994)

1.1. EGUALIANZA

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

1.2. IMPARZIALITÀ

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

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obbiettivo prioritario per il Comune di Vercana è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

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

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Vercana si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro 90 giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

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

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



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi dell'art. 30 comma 5 del Decreto Legge n. 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

2.2. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore ed è disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, telefonare al Comune di Vercana per richiesta;
 - l'indirizzo e il codice utenza, telefonare al Comune di Vercana per richiesta; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

² Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

2.3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Vi è inoltre l'obbligo di garantire un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare e segnalare situazioni di pericolo.

I numeri sono i seguenti:

Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti:

COMUNE DI VERCANA – via per Vico n. 3, 22013 Vercana (CO) Numero: 0344/96296

Gestore della raccolta e trasporto rifiuti differenziati, indifferenziati, ingombranti, RAEE e pericolosi non già oggetto di Convenzione con altri enti:

"ACINQUE AMBIENTE S.R.L." con sede legale in Varese (VA) Via Belforte, 7, C.F./P.IVA 003653510127, telefono 800.966.196

Gestore della raccolta e trasporto rifiuti urbani indifferenziati destinati a termodistruzione (Convenzione con Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio):

RTI costituita tra la società "ACINQUE AMBIENTE S.R.L." con sede legale in Varese (VA) Via Belforte, 7, C.F./P.IVA 003653510127 e la società SILEA S.P.A. con sede legale Valmadrera (LC) Via L. Vassena, 6 C.F./P.IVA 009126201235, telefono 800.966.196

Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade:

COMUNE DI VERCANA – via per Vico n. 3, 22013 Vercana (CO) Numero: 0344/96296

Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani pericolosi (Convenzione a far data dal 01/01/1995):

Comunità Montana Valli del Lario e del Ceresio con sede in via Regina Levante n. 2, Gravedona ed Uniti (Co), c.f. 93011440133, Partita IVA IT03215870134, telefono 0344/85218.

Servizio di pronto intervento:

"ACINQUE AMBIENTE S.R.L." con sede legale in Varese (VA) Via Belforte, 7, C.F./P.IVA 003653510127, telefono 800.966.196

2.4. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

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

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



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

Modalità e strumenti di pagamento – TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione: in presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale³, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Allo stato attuale la riscossione ordinaria della TARI viene effettuata in due rate aventi cadenza semestrale, scadenti nei mesi di giugno e dicembre o in unica soluzione entro il mese di dicembre di ciascun anno.

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

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro.

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

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

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

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

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o qualora la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

del termine dei 120 giorni lavorativi.

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

2.5. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore della raccolta e trasporto, come previsto dall'art. 29 della Delibera 15/2022/R/Rif garantisce agli utenti, in alternativa al servizio di ritiro su chiamata, un servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti, RAEE e pericolosi su punto fisso, di cui di seguito meglio precisato.

2.6. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, tramite il servizio telefonico.

La richiesta della sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

2.7. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Tale programma è scaricabile dal sito internet del gestore ACINQUE AMBIENTE S.R.L. e dal sito internet del Comune di Vercana.

2.8. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Dal 01 aprile al 30 settembre 1 volta al mese - fascia oraria dalle ore 7.00 alle 16.00

Dal 01 ottobre al 31 marzo 1 volta ogni 2 mesi - fascia oraria dalle ore 7.00 alle 16.00

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

2.9. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

ACINQUE AMBIENTE S.R.L. mette a disposizione dei cittadini il numero verde di Pronto Intervento: 800 966 186 gratuito e raggiungibile 24 ore su 24 - sia da rete fissa che da rete mobile - con passaggio con registrazione della chiamata e prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento dedicato esclusivamente alle segnalazioni di situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

In particolare, contattando tale numero verde gli Utenti/Cittadini possono attivare richieste di Pronto Intervento afferenti alle seguenti casistiche:



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it
info@comune.vercana.co.it

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

3.1. I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto speciale d'appalto sottoscritto dal Comune con ACINQUE AMBIENTE S.R.L.

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

Nel Comune di Vercana è attiva la raccolta di prossimità con la seguente modalità:

RACCOLTA DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI

Il Deposito dei rifiuti indifferenziati è libero e il deposito presso i punti di raccolta (cassonetti) è possibile in tutti i giorni della settimana.

RACCOLTA FRAZIONE DIFFERENZIATA

RIFIUTI INGOMBRANTI: (divani, sedie, materassi, legno, ecc.) :

1. Presso il centro di raccolta di Domaso (SENZA AGGRAVIO DI SPESE) tutti i mercoledì e sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

2. Presso tutti i cassonetti presenti sul territorio ma esclusivamente: solo l'ultimo mercoledì di ciascun mese.

E' in ogni caso assolutamente vietato depositare rifiuti domestici, tossici, fogliame e verde, detriti edilizi, gomme auto e rifiuti pericolosi.

PLASTICA: nei contenitori color giallo siti in Piazza della Chiesa San Salvatore ed a Legnonica.

BATTERIE AUTO ESAUSTE: presso contenitore nel parcheggio del municipio.

FARMACI SCADUTI E PILE: presso appositi contenitori posizionati nella Piazza di Caino e nella Piazza della Chiesa di S. Salvatore.

CARTA E CARTONI: presso tutti i contenitori di color bianco disposti su tutto il territorio: il conferimento dovrà essere tale da permettere il loro inserimento all'interno senza abbandono nei dintorni.

VETRO: all'interno delle campane per il vetro disponibili sul territorio.

RIFIUTI SPECIALI E PERICOLOSI: (computer, frigoriferi, televisori, ecc.) solamente presso il centro di raccolta di Domaso nei giorni di mercoledì e sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

Si ricorda inoltre che al momento dell'acquisto di nuovi elettrodomestici ogni acquirente paga il contributo ECO-RAEE (D.lgs. n. 49/2014): pertanto il rivenditore è tenuto allo smaltimento del vecchio apparecchio.



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it
info@comune.vercana.co.it

VERDE: Solamente presso il centro di raccolta di Domaso nei giorni di mercoledì e sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

3.1. CENTRO DI RACCOLTA

Al Centro di Raccolta in gestione alla società ACINQUE AMBIENTE S.R.L. e sito in Domaso (Co), via Mulini, si possono portare:

- Elettrodomestici: video, televisori, computer, frigoriferi, piccoli RAEE, etc.
- Legno: mobili, bancali, assi, cassette e altri oggetti in legno.
- Ingombranti: materiali di grosse dimensioni quali materassi etc.
- Prodotti etichettati T e/o P: colle, vernici, alcool etc.
- Lampade a scarica: lampade al neon.
- Olio: olio minerale e di cottura.
- Scarti vegetali da giardino: erba e foglie, sfalci da potature.
- Accumulatori al piombo: batterie al piombo per auto.
- Toner: cartucce esauste per fotocopiatrici e stampanti laser.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari di apertura affissi al di fuori del medesimo.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

3.2. PULIZIA MANUALE E MECCANIZZATA DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupo, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale).

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it
info@comune.vercana.co.it

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal Comune di Vercana nel normale servizio di pulizia strade.

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

3.3. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore del servizio di raccolta e trasporto colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

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

*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)



COMUNE DI VERCANA

(Provincia di Como)

22013 VERCANA (CO) - Via Per Vico, 3

P.I. 00688460138 - 0344/96296 - fax 0344/97736

Indirizzi e-mail/pec: protocollo.comune.vercana@pec.regione.lombardia.it

info@comune.vercana.co.it

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%