

Allegato alla deliberazione di C.C. n. 12 del 10.07.2023



COMUNE DI SAN CIPRIANO PO

Provincia di Pavia

Carta integrata della qualità del servizio rifiuti

Carta della Qualità del Servizio
Gestione TARI
Comune di San Cipriano Po

Indice

I Informazioni Generali

1. Cos'è e che finalità ha la Carta
2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare
3. Cos'è la TARI
4. Chi paga la TARI
5. Esclusioni e riduzioni della TARI
6. Che ruolo ha il Comune
7. Quali sono i principi di erogazione del servizio
8. Quali sono i servizi erogati
9. Che validità ha la Carta

II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

1. Quali sono gli standard di qualità del servizio
2. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente
3. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità
4. Come sono aggiornati gli standard

III Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli Istituti a tutela del contribuente
2. Come esercitare il diritto di accesso
3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

IV Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza

1. Come ottenere il ristoro

V Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI
2. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI
4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI
5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI
6. Cosa succede in caso di morosità

I Informazioni Generali

1. Cos'è e che finalità ha la Carta

La presente Carta dei Servizi è predisposta dal Comune di San Cipriano Po ed è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio TARI è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfetario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. 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 l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

2. Qual è il quadro legislativo e regolamentare

La Carta è ispirata:

- alla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". alla Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente".

D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;

- 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 GEST | Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l'obbligo per il gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi";

- D.Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 in materia di ottimizzazione del lavoro pubblico, di efficienza e trasparenza delle Pubbliche Amministrazioni, come modificato dal D.Lgs. n. 74/2017. Questo Decreto prevede, fra l'altro, la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;

- al D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni";

- Delibera A.R.E.R.A. N. 15/Rif/R del 18/01/2022 relativa alla qualità del servizio rifiuti (TQRIF).

al vigente:

ATTI DI APPROVAZIONE tariffa: gli atti di approvazione delle tariffe TARI sono reperibili al sito [Dipartimento Finanze - TARI - Ricerca](#) indicando nel banner di ricerca "San Cipriano Po", oltre che nell'apposita sezione "trasparenza gestione rifiuti";

REGOLAMENTO TARI: il regolamento TARI è reperibile sul sito istituzionale del Comune nella sezione "Regolamenti", oltre che nell'apposita sezione "trasparenza gestione rifiuti" e sul sito del Dipartimento del Federalismo Fiscale.

3. Cos'è la TARI

TARI è l'acronimo di TAssa RIfiuti, la nuova imposta comunale istituita con la legge di stabilità 2014. Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Quindi la nuova tassa sui rifiuti prevede che la somma da versare al Comune sia dovuta dagli occupanti, indipendentemente se proprietari o affittuari.

4. Chi paga la TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. In caso di pluralità di possessori o di detentori, essi sono tenuti in solido all'adempimento dell'unica obbligazione tributaria. In caso di detenzione temporanea di durata non superiore a 6 mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta dal proprietario dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie. Nel caso di locali in multiproprietà e di centri commerciali integrati, il soggetto che gestisce i servizi comuni è responsabile del versamento della TARI dovuta per i locali e le aree scoperte di uso Comune e per i locali e le aree scoperte in uso esclusivo ai singoli possessori o detentori, fermi restando nei confronti di questi ultimi gli altri obblighi o diritti derivanti dal rapporto tributario riguardante i locali e le aree in uso esclusivo.

5. Esclusioni e riduzioni della TARI

Sono escluse le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali che non sono detenute o occupate in via esclusiva. Il Comune con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo 15 dicembre 1997, n.446, può prevedere riduzioni tariffarie ed esenzioni.

I Comuni possono concedere riduzioni ed esenzioni anche diverse da quelle previste dalla legge. Il Comune di San Cipriano Po stabilisce annualmente agevolazioni, con la delibera di approvazione delle tariffe. I moduli per usufruire delle agevolazioni vengono messi a disposizione dall'ufficio tributi nell'apposita sezione "trasparenza gestione rifiuti".

6. Che ruolo ha il Comune

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti. Esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio tributi per lo svolgimento delle attività di gestione e riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

7. Quali sono i principi di erogazione del servizio

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo eguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Equità

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

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'eguaglianza garantisce la

parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di San Cipriano Po eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza. Il Comune si impegna ad avvisare gli utenti interessati con adeguato anticipo (minimo due giorni - fino ad un massimo di 7 giorni), attraverso l'avviso sul sito internet.

Diritto di scelta

Laddove non lo impedisca la normativa di settore, e compatibilmente con le esigenze organizzative e funzionali, agli utenti è riconosciuta la facoltà di scegliere fra i diversi soggetti che erogano i servizi, in particolare distribuiti sul territorio.

Partecipazione

Il Comune 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 L. 241/90 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. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce la identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.

Semplificazione delle procedure

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

Efficienza ed efficacia

Il Comune 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.

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

Il Comune 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.

Riservatezza

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

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

8. Quali sono i servizi erogati

La tabella che segue indica, per ogni singolo tributo, i servizi erogati, le modalità per accedere agli uffici, i referenti a cui rivolgersi, e l'elenco della modulistica che è possibile reperire consultando la home page dal sito.

SERVIZIO PER RICORSO/MEDIAZIONE

IL FUNZIONARIO TARI E'

Dott.ssa Claudia Bacci
disponibile nei giorni di
DA LUNEDI' A
SABATO
dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Tel: 0385.241708 int. 2
800703665

[Email: ragioneria@comune.sanciprianopo.pv.it](mailto:ragioneria@comune.sanciprianopo.pv.it)
sanciprianopo@statservizi.it
[PEC: sanciprianopo@postemailcertificata.it](mailto:sanciprianopo@postemailcertificata.it)

IL RESPONSABILE DEL RECLAMO E MEDIAZIONE E' Dott.ssa Claudia Bacci

disponibile nei giorni di
DA LUNEDI' A
SABATO
dalle ore 9.00 alle ore 13.00
Tel: 0385.241708 int. 2
800703665

[Email: ragioneria@comune.sanciprianopo.pv.it](mailto:ragioneria@comune.sanciprianopo.pv.it)
sanciprianopo@statservizi.it
[PEC: sanciprianopo@postemailcertificata.it](mailto:sanciprianopo@postemailcertificata.it)

9. Che validità ha la Carta

La Carta dei Servizi ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione e contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti ai punti successivi, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

II Gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate

1. Quali sono gli standard di qualità del Servizio

Sono stati individuati due tipi di standard:

- a. standard generali del servizio, caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- b. standard specifici del servizio, che l'utente può percepire in modo immediato e diretto:

tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su: livello della soddisfazione degli utenti; nuove esigenze emerse e/o emergenti; possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di trovare una rapida soluzione. A questo proposito, il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a convocare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati. La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.

Il Comune di San Cipriano Po si posiziona nel quadrante 1 (Livello di qualità minimo) previsto dall'art. 3 del Testo Unico della Qualità sui Rifiuti (TQRIF) di cui alla delibera ARERA n. 15/2022/R/Rif del 18/01/2022.

Di seguito si indicano gli indicatori di qualità contrattuale e tecnica del servizio:

CASISTICA		TEMPISTICA
RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO (ISCRIZIONE ALLA TASSA RIFIUTI)		30 GIORNI LAVORATIVI
VARIAZIONE O CESSAZIONE DAL SERVIZIO		30 GIORNI LAVORATIVI
RICHIESTA DI USCITA DAL SERVIZIO EX ART. 238 C. 10 DLGS 152/06		ENTRO IL 30 GIUGNO DI CIASCUN ANNO
RECLAMI SCRITTI		30 GIORNI LAVORATIVI
RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI		30 GIORNI LAVORATIVI
RICHIESTE DI RETTIFICA IMPORTI ADDEBITATI		60 GIORNI LAVORATIVI

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il Comune mette a disposizione uno sportello fisico ed uno sportello *on line*, accessibile dalla *home page* del sito istituzionale o raggiungibile tramite applicazioni dedicate attraverso cui l'utente può richiedere assistenza, anche mediante maschere o *web chat*.

Il Comune si è dotato di un numero verde dedicato, totalmente gratuito per l'utenza a cui ci si può rivolgere, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, attivo negli orari d'ufficio.

2. Come viene valutato il grado di soddisfazione dell'utente

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato principalmente tramite il sito internet del Comune con apposite applicazioni (faccine colorate ecc).

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

3. Come è verificato il rispetto degli standard di qualità

La presente Carta costituisce il riconoscimento da parte del Comune dei diritti del cittadino quale utente del servizio e, nello stesso momento, rappresenta il formale impegno ad una tutela ampia di questi diritti. Analoghe garanzie sono richieste ai soggetti che, per conto del Comune, provvedono, anche limitatamente a singoli processi, alla gestione di tributi comunali. A tali soggetti è fatto obbligo di redigere e pubblicizzare una Carta dei Servizi, in ottemperanza all'art. 2, comma 461 della Legge n. 244/2007, nella quale siano previste forme di tutela e di partecipazione dell'utente non inferiori a quelle garantite dal Comune con la presente Carta. Tutte le richieste che pervengono all'ufficio devono essere protocollate e quindi avviate all'ufficio competente per l'esecuzione. Periodicamente il funzionario responsabile effettua una ricognizione delle pratiche eseguite con particolare riferimento ai tempi impiegati per l'espletamento delle stesse. Se viene riscontrato in modo rilevante il mancato rispetto degli standard di qualità dichiarati, si individuano le problematicità e le eventuali responsabilità personali che hanno generato la disfunzione rilevata. Successivamente si adottano, di concerto con il responsabile dell'ufficio interessato, le azioni correttive da intraprendere. La segnalazione di problemi che si riflettono negativamente sulla qualità dei servizi può, altresì, provenire dagli utenti stessi secondo le modalità indicate nella presente Carta. Infine, anche gli addetti agli uffici possono contribuire in modo significativo al miglioramento del livello di servizio tramite segnalazioni e rilievi rivolti al dirigente responsabile.

4. Come sono aggiornati gli standard

La Carta dei Servizi è un documento dinamico e, pertanto, è suscettibile di modificazioni sia per quanto riguarda la parte descrittiva dei servizi erogati sia per gli standard. Alla base di questi aggiornamenti vi sono i risultati dei processi di verifica descritti punto precedente, i giudizi espressi dagli utenti coinvolti nelle indagini sulla *customer satisfaction* e le modifiche normative e organizzative attuate negli uffici interessati.

III . Le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie

1. Quali sono gli istituti a tutela del contribuente

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

-Ravvedimento operoso: il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, in tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione. In tal modo, entro i termini previsti dalla legge o dai Regolamenti dell'Ente, per ciascun tributo, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo;

-Autotutela: l'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati;

-Ricorso/mediazione alla Corte di Giustizia Tributaria; - Ricorso al Garante del Contribuente.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore logico;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione. L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio, o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva. La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende il termine per la presentazione del ricorso.

RICORSO ALLA CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio ed esperito anche il tentativo di autotutela, può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario

disciplinato dal D.Lgs. n.546/1992 e successive modificazioni si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di Giustizia Tributaria
- 2° grado Corte di Giustizia Tributaria
d'Appello
- 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ingiunzioni di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributari

Ai sensi dell'art 7 dello Statuto del Contribuente, per consentire l'esercizio dei propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare. Il ricorso, a pena di inammissibilità, deve rispondere a precise regole e requisiti previsti dall'art. 18 del D.Lgs. 546/1992 e successive modificazioni ed integrazioni. Dal 1 gennaio 2016, il contribuente che voglia contestare l'atto impositivo il cui valore non sia superiore ad € 50.000,00, può avvalersi dell'istituto del reclamo/ricorso. Si può proporre ricorso/reclamo intestato alla Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado di Pavia nel termine di 60 giorni dalla data di ricevimento dell'atto che si intende impugnare, a pena di inammissibilità, notificandolo secondo una delle modalità appresso indicate: a mezzo di ufficiale giudiziario, con le modalità previste dall'articolo 137 e seguenti del codice di procedura civile; direttamente a mezzo del servizio postale, mediante spedizione dell'istanza in plico senza busta raccomandato con avviso di ricevimento (piegare il ricorso e spollarlo e sulla facciata esterna scrivere l'indirizzo del Comune PIAZZA GIACOMO MATTEOTTI, 7 -27043 SAN CIPRIANO PO (PV); mediante invio telematico all'indirizzo di posta elettronica certificata dell'Ente sanciprianopo@postemailcertificata.it con le modalità di cui all'art. 10 dal D.M. del 04/08/2015 (adottato in attuazione Decreto 23 dicembre 2013, n. 163) in cui è previsto che il ricorso inviato in forma di documento informatico deve rispettare alcuni requisiti, ed in particolare:

- a. deve essere in formato PDF/A-1a o PDF/A-1b;
- b. deve essere sottoscritto con firma elettronica qualificata o firma digitale, pertanto il file ha la seguente denominazione: **nome_file.pdf.p7m**.

Il ricorso/reclamo può essere proposto personalmente dal contribuente se il valore della lite è inferiore ad € 3.000,00; se supera tale valore vi è l'obbligo di assistenza da parte di un difensore abilitato (per valore della lite si intende l'importo del tributo al netto degli interessi e delle eventuali sanzioni irrogate).

Decorsi 90 giorni se il reclamo non si è concluso positivamente, a pena di inammissibilità, entro i successivi

30 giorni, il ricorso/reclamo deve essere depositato presso la segreteria della Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado di Pavia, previo pagamento del Contributo Unificato.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate. È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati. Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare: accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico; rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi; vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali; vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta; attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

2. Come esercitare il diritto di accesso

L'Ente garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni di seguito riportate.

RECAPITI:

Gestore Titolo	Telefono	Indirizzo	Mail
Raccolta e trasporto rifiuti	800.550.335	Via Nazionale, 53 – Stradella	bronistradellapubblicasrl@legalmail.it
Tariffe e rapporti con gli utenti	800.703.665	Piazza Giacomo Matteotti, 7 – San Cipriano Po	sanciprianopo@postemailcertificata.it

3. Come effettuare reclami, proposte e suggerimenti

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, mediante consegna diretta, per posta, per posta elettronica, contenere le generalità della persona che lo ha redatto, con indirizzo ed eventuale numero di telefono e la sua firma.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta. Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi. In caso di presentazione formale, il dirigente responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato il funzionario adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato. Al fine di agevolare l'utente, presso gli uffici relativi ai

servizi sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale nella sezione “Trasparenza Gestione Rifiuti” - “modulistica”

IV. Le modalità di ristoro dell'utenza in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

1. Come ottenere il ristoro

Il Comune riconosce, su richiesta dell'utente, un rimborso forfetario di importo pari a € 50,00 a fronte di documentate inadempienze degli impegni relativi ai seguenti standard specifici: tempo massimo di prima risposta alle richieste scritte. Le richieste di rimborso, corredate di tutte le informazioni e i documenti che possono servire al Comune per ricostruire ed accertare l'accaduto, devono essere trasmesse entro 30 giorni dalla scadenza del termine garantito di cui si lamenta il mancato rispetto (fa fede la data del protocollo in arrivo) tramite i seguenti canali:

- Per i possessori di caselle di posta elettronica certificata, via pec all'indirizzo sanciprianopo@postemailcertificata.it;
- (i messaggi provenienti da caselle mail ordinarie vengono scartati in quanto privi di valore legale); Per posta indirizzandola a PIAZZA GIACOMO MATTEOTTI, 7 – SAN CIPRIANO PO (PV).

Riconosciuta la validità della richiesta, il Comune liquida l'importo al contribuente secondo le modalità dallo stesso indicate; in caso negativo, si darà un riscontro formale debitamente motivato entro il tempo massimo di 60 giorni. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, l'utente viene informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica.

V Le modalità di calcolo e di pagamento

1. Come si riscuote la TARI

L'importo della TARI viene quantificato dal Comune annualmente sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente; viene comunicato con apposito avviso di pagamento recapitato al domicilio fiscale di ogni singolo contribuente (coincidente con la residenza anagrafica, salvo diversa comunicazione) che ha regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale mediante la dichiarazione TARI, oppure che è stato accertato d'ufficio. L'importo addebitato può essere versato in un'unica soluzione o in più rate (stabilite dal Consiglio Comunale) presso qualunque ufficio postale o sportello bancario, con le deleghe modello F24 semplificato pre-compilate allegate all'avviso di pagamento, oppure tramite il sistema di home banking (avendo cura di riportare correttamente il codice identificativo operazione stampato nel modello precompilato recapitato a domicilio unitamente all'avviso di pagamento), tramite il portale PagoPa raggiungibile dall'home page del sito istituzionale del Comune comunque garantendo almeno una modalità gratuita per il pagamento.

2. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti. Ai fini dell'attività di accertamento, il Comune, per le unità immobiliari ordinarie iscritte o iscrिवibili nel catasto edilizio urbano, può considerare come superficie assoggettabile alla TARI, quella pari all'80% della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n.138.

Da notare però che per queste unità a destinazione ordinaria (cui corrispondono le categorie catastali A, B e C) sono previsti un regime transitorio e uno permanente. In via transitoria, si utilizzano le superfici calpestabili, ma non appena sarà completato l'allineamento dei dati catastali e toponomastici, si dovranno utilizzare quelle catastali come suddetto.

Secondo l'art. 2 del dl 16/2014 (convertito dalla legge 68/2014) l'obbligo di utilizzare le superfici catastali per il calcolo della TARI relativa alle unità immobiliari a destinazione ordinaria vi sarà solo a decorrere dal 1° gennaio successivo alla data di emanazione del provvedimento del direttore dell'Agenzia delle entrate che attesterà il completamento del lavoro di allineamento dei dati catastali con quelli toponomastici.

Per le unità immobiliari diverse da quelle a destinazione ordinaria iscritte o iscrिवibili nel catasto edilizio urbano (quindi quelle incluse nelle categorie catastali D ed E) la superficie assoggettabile alla TARI rimane quella calpestabile.

Secondo l'Osservatorio del mercato mobiliare la superficie utile calpestabile è: la superficie al netto dei muri interni, dei pilastri e di quelli perimetrali. Sono però esclusi:

- a. i locali con altezza inferiore a 1,5 mt;
- b. le rientranze e sporgenze per motivi estetici, salvo che siano fruibili;
- c. scale, pianerottoli e ballatoi comuni;
- d. le scale all'interno dell'unità immobiliari da considerare solo per la proiezione orizzontale; e. i locali tecnici.

Nella determinazione della superficie assoggettabile alla TARI non si tiene conto di quella parte di essa ove si formano, in via continuativa e prevalente, rifiuti speciali, al cui smaltimento sono tenuti a provvedere a proprie spese i relativi produttori, a condizione che ne dimostrino l'avvenuto trattamento in conformità alla normativa vigente.

Commisurazione della tariffa TARI

La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare coincidente con un'autonoma obbligazione tributaria.

I Comuni possono decidere di applicare la TARI commisurando le tariffe o ai criteri determinati con il D.P.R. 158/1999 o, nel rispetto del principio chi inquina paga, alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio dei rifiuti.

Il comma 7 dell'articolo 9 del decreto enti locali (convertito con la legge 125/2015) prevede che fra le componenti di costo che formano la TARI debbano essere considerati anche: «gli eventuali mancati ricavi relativi a crediti risultati inesigibili con riferimento alla tariffa di igiene ambientale, alla tariffa integrata ambientale, nonché al tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARES)». Questa disposizione permette ai Comuni di far gravare su tutti i contribuenti il mancato pagamento dell'imposta sui rifiuti e/o di altri tributi evasi negli anni precedenti dai cittadini.

La TARI si compone di una parte fissa ed una variabile, oltre il tributo provinciale da dover conteggiare nella misura del 5%. La parte fissa è determinata considerando le componenti del costo del servizio di igiene urbana (investimenti e relativi ammortamenti, ecc.). La parte variabile copre i costi del servizio rifiuti integrato (raccolta, trasporto, trattamento, riciclo, smaltimento ecc) ed è rapportata alla quantità di rifiuti presumibilmente prodotti dal componente o dai componenti del nucleo familiare.

REGOLE PER IL CALCOLO DELLA TARIFFA (esempio):

Uso	Tipo	Giorni	Mq	fissa	variabile	addizionale
Domestica	UTENZA DOMESTIC A 3 OCCUPANT I	365	100	€0,53	€143,60	5,00%
Non domestica	UTENZA NON DOMESTIC A - UFFICIO	365	100	€0,59	€1,85	5,00%

Domestica: (parte fissa x mq + parte variabile) + 5%

Non domestica: (parte fissa + parte variabile) x mq + 5%

Il tutto commisurato al periodo di occupazione espresso in mesi.

3. Quali sono i tempi e le modalità di pagamento della TARI

Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della TARI prevedendo almeno due rate. È consentito il pagamento in un'unica soluzione. Il versamento della TARI e della tariffa di natura corrispettiva di cui ai commi 667 e 668, è effettuato secondo le disposizioni di cui all'articolo 17 del decreto legislativo n. 241 del 1997 ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali (in pratica tramite modello F24, bollettino di conto corrente postale, servizi elettronici di incasso e interbancari). **SCADENZE PER IL PAGAMENTO:** Sono fissate annualmente dalla delibera di Consiglio Comunale che approva le tariffe. **MODALITÀ DI PAGAMENTO AMMESSE:** Modello Semplificato F24, Pago Pa, bonifici su c/c del Comune in caso di rateazioni concordate con l'ufficio.

4. Quando e come si presenta la dichiarazione TARI

La dichiarazione di iscrizione TARI deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via mail, sportello fisico o telematico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione "Trasparenza Gestione Rifiuti" - "modulistica" nell'home page del sito istituzionale del Comune.

La dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi finché non si verifichi una modifica dei dati dichiarati cui consegua un diverso ammontare della tassa. La dichiarazione può essere presentata anche da uno solo degli occupanti, detentori o possessori, nel caso di occupazione, detenzione o possesso in Comune di un immobile.

La dichiarazione di variazione o cessazione del servizio TARI deve essere presentata dal contribuente entro il termine di 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o la cessazione del possesso o detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via mail, sportello fisico o telematico compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione "modulistica" nell'home page del sito istituzionale del Comune.

5. Come avviene la rettifica dell'avviso di pagamento TARI

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dei dati non corrispondenti alla situazione del contribuente (avuto riguardo alla categoria di tassazione utilizzata per le utenze non domestiche, al numero dei componenti il nucleo familiare, alla superficie tassata o al periodo di occupazione) è possibile attivare la procedura di riesame in autotutela con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata nell'apposita sezione del sito.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di riesame in autotutela, l'Ufficio TARI esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvede alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni lavorativi dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

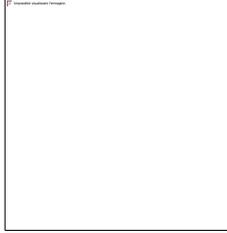
Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente. Secondo l'articolo 1, comma 4, del dl sulla finanza locale (16/2014), nel caso in cui il contribuente abbia effettuato un versamento a un Comune diverso da quello destinatario dell'imposta, il Comune che viene a conoscenza dell'errato versamento, anche a seguito di comunicazione del contribuente, deve attivare le procedure più idonee per il riversamento al Comune competente delle somme indebitamente percepite.

Nella comunicazione il contribuente indica gli estremi del versamento, l'importo versato, i dati catastali dell'immobile a cui si riferisce il versamento, il Comune destinatario delle somme e quello che ha ricevuto erroneamente il versamento. Il contribuente non può in nessun caso essere sanzionato.

6. Cosa succede in caso di morosità

Il mancato versamento di parte o dell'intero importo dovuto per la TARI annuale entro le scadenze indicate nell'avviso di pagamento, comporterà la notifica, previo sollecito, di un avviso di accertamento esecutivo e contestuale irrogazione di una sanzione del 30% calcolata sulle somme non versate, con l'addebito degli interessi moratori e delle spese di notifica. Il contribuente che è destinatario dell'accertamento può evitare l'applicazione delle sanzioni dimostrando l'avvenuto pagamento delle morosità o la regolarità della posizione, tramite l'apposito modulo di richiesta di riesame del provvedimento da trasmettere con le seguenti modalità:

Per posta indirizzandola a PIAZZA GIACOMO MATTEOTTI, 7 – SAN CIPRIANO
PO



BRONI STRADELLA PUBBLICA S.R.L.

VIA NAZIONALE, 53 - 27049 STRADELLA

TEL. 0385 249311 – Fax 0385 43978

Mail: info@bronistradellapubblica.it - Pec: bronistradellapubblicasrl@legalmail.it

Codice Fiscale / Partita IVA 02419480187 - Capitale Sociale €. 8.112.612,00

Registro Imprese Pavia n. 02419480187 - R.E.A. PAVIA n. 271987

CARTA DELLA QUALITA'

Nome Documento	Codice Documento
Carta della Qualità	C.SERV.
Revisione	Data
Approvata dal CdA del 16/12/2022	08/05/2023

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	23
1.1. Oggetto ed ambito di applicazione.....	23
1.2. Principali riferimenti normativi	25
2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE	27
2.1. Informazioni sul gestore	27
2.2. Principi fondamentali ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	28
2.2.1 <i>Rispetto delle normative e onestà</i>	28
2.2.2 <i>Eguaglianza di trattamento</i>	28
2.2.3 <i>Imparzialità</i>	29
2.2.4 <i>Continuità</i>	29
2.2.5 <i>Chiarezza e trasparenza</i>	29
2.2.6 <i>Efficienza ed efficacia</i>	29
2.2.7 <i>Partecipazione</i>	30
2.2.8 <i>Tutela dell'ambiente</i>	30
2.2.9 <i>Cortesia</i>	30
2.2.10 <i>Semplificazione delle procedure</i>	30
2.2.11 <i>Privacy</i>	30
2.3. Trasparenza	31
3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	32
3.1. Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate	32
3.2. Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico	34
4. PERIMETRO DI RIFERIMENTO	35
4.1 Scelta dello schema regolatorio	35
4.2 Servizi erogati	35
5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	37
6 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	43

1. premessa

1.1. Oggetto ed ambito di applicazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione Energia e Ambiente (di seguito "ARERA") con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La presente Carta della Qualità dei Servizi (di seguito "Carta"; "Carta della Qualità" o "CdQ") è stata predisposta da Broni Stradella Pubblica srl (di seguito "Gestore" o "BSP") relativamente ai servizi svolti nei Comuni gestiti in funzione dei contratti di servizio in essere.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Broni Stradella Pubblica srl ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti non solo del Committente del servizio, ma dei cittadini/utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

La Carta si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl mediante contratto, e si applica alle seguenti attività ove previste dai contratti di servizio:

- Raccolta e trasporto sia dei rifiuti solidi urbani, che dei rifiuti speciali, sia pericolosi e non pericolosi;
- Raccolte differenziate;
- Gestione piattaforma ecologica;
- Avviamento a recupero o a smaltimento di rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, speciali pericolosi e non pericolosi;
- Pulizia stradale meccanizzata e manuale.

In ogni Comune servito, Broni Stradella Pubblica srl stipula un contratto di servizio con l'Amministrazione comunale, nel quale vengono stabiliti impegni e obblighi reciproci, nonché condizioni generali e caratteristiche del servizio.

La Carta della Qualità è redatta in conformità a quanto stabilito da ARERA nella **Delibera n. 15/2022** ed in particolare:

- **riporta il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli obblighi di servizio**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli indicatori e relativi standards di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'ARERA**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.**

La Carta della Qualità di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente Competente, il soggetto pubblico di regolazione del

servizio, non deve quindi essere considerato un documento statico ma, uno strumento dinamico in continua evoluzione.

La Carta della Qualità deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- a) **il Contratto di Servizio** sottoscritto tra i Comuni ed il Gestore che definisce diritti e obblighi delle parti, compresi i relativi allegati (es. **disciplinare tecnico del servizio** di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore);

La presente Carta della Qualità, integrata nella Carta della Qualità Unica del servizio di Igiene Urbana approvata dall'ETC, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è resa disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune e/o sportelli e/o sul sito.

Presso i precedenti punti di contatto l'utente potrà altresì reperire materiale informativo in cui sono riportati:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico della Piattaforma Ecologica.

La Carta della Qualità verrà aggiornata a cura del Gestore per adeguarsi alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo dell'affidamento. L'ETC potrà in ogni caso richiedere l'aggiornamento della Carta anche prima delle suddette scadenze.

Il presente documento è articolato in una parte generale nella quale sono esposti punti principali dell'attività svolta dalla Broni Stradella Pubblica srl presso i Comuni gestiti e un allegato numerato in cui vengono esplicitati i servizi svolti nel singolo Comune analizzato; non deve pertanto essere considerato uno strumento statico, ma al contrario dinamico e in continuo aggiornamento in funzione dei cambiamenti che potranno verificarsi nelle singole unità.

1.2. Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”;
- alle leggi Regionali vigenti
- al 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.
- alla legge 14 novembre 1995, n.481; tale legge 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.
- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 “*Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n.59*”;
- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 “*Norme in materia ambientale*”, parte quarta “*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*”;
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*”;
- al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”;

- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA “*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*”;
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

2.1. Informazioni sul gestore

Broni Stradella Pubblica srl, con sede legale in via Nazionale 53 a Stradella (PV) è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento a favore dei Comuni soci di servizi di pubblico interesse locali, in modalità di house providing.

Broni Stradella Pubblica srl è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia, fornisce alle comunità locali i servizi idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

I servizi sono forniti da Broni Stradella Pubblica srl secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, Broni Stradella Pubblica srl presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale.

In particolare, Broni Stradella Pubblica srl svolge la propria attività prendendo in considerazione i seguenti elementi fondamentali:

- soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
- tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali;
- adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
- messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
- impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;
- valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
- consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano

cambiamenti che possano influire su tali aspetti;

- monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

2.2. Principi fondamentali ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

2.2.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

2.2.2 Eguaglianza di trattamento

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni della normativa e pianificazione vigente.

Si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali volto a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili al maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video);
- **garantire**, per quanto possibile, **l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la

pubblicazione ed ostensione presso sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);

- **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente;**

2.2.3 Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

2.2.4 Continuità

Il Gestore assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, di contenere al minimo i tempi di disservizio adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile ed informando quest'ultimi sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti** o **manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

2.2.5 Chiarezza e trasparenza

Il Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio
- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.2.6 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Ogni anno Broni Stradella Pubblica srl stabilisce obiettivi di miglioramento rispetto ai risultati a consuntivo dell'anno precedente, in termini di:

- Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata
- Miglioramento della percentuale di recupero di materia ed energia
- Riduzione dello smaltimento di rifiuti in discarica

2.2.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Broni Stradella Pubblica srl individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale.

2.2.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

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, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia e al recupero energetico, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

2.2.9 Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

2.2.10 Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

2.2.11 Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

2.3. Trasparenza

Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: <https://www.bronistradellapubblica.it>, accessibile dalla home page, all'interno della quale potranno essere reperite le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

- a) la **ragione sociale del gestore** che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** per prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online (ove presenti)
- c) il **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le **modalità di raccolta** a disposizione dell'utente, ivi **inclusi i centri di raccolta** e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione
- d) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta**
- e) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto
- f) **una volta predisposta dall'ETC, la Carta della qualità del servizio integrato** di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile
- g) **la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR
- h) il **calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade** oppure **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta
- i) **i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito viene illustrato nel dettaglio come sono organizzate le attività del servizio.

3.1. Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate

Nei comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl è diffuso sia il sistema di raccolta domiciliare porta a porta, mediante idonei contenitori, secondo diverse modalità e frequenza di svuotamento, sia la raccolta a cassonetti stradali.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, secondo la frequenza stabilita dal contratto di servizio, ad interventi di lavaggio periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), nel più breve tempo possibile, a patto che sia superata la situazione di impedimento.

I Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sia domiciliare che stradale, riguardano:

- indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche;
- carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche;
- imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche;
- vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche;
- frazione verde (a titolo esemplificativo, sfalci e potature) per le utenze domestiche;
- di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche;
- pannolini e pannoloni (raccolta di prossimità);
- ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori);
- fornitura di contenitori scarrabili e attrezzature per lo svolgimento dei servizi di raccolta occasionale;
- rimozione delle vecchie attrezzature non più funzionali ai nuovi servizi;
- manutenzione e sostituzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento dei servizi.

Piattaforma ecologica di Stradella

Per le tipologie di rifiuto espressamente consentite da Autorizzazione dell'Ente Competente, Broni Stradella Pubblica srl mette a disposizione la propria Piattaforma ecologica sita in località Gioiello, via Zaccagnini s/n Stradella (PV): il cittadino, dietro presentazione di documento d'identità, potrà conferire, entro certi limiti, gratuitamente le tipologie di rifiuto nel rispetto della normativa vigente.

Cosa accoglie la Piattaforma Ecologica

Alla Piattaforma Ecologica possono essere portati, in forma gratuita e direttamente dai cittadini con un mezzo proprio o mezzi noleggiati mediante le apposite agenzie di locazione, le tipologie di rifiuti elencati sul sito internet istituzionale del gestore.

I cittadini dei Comuni nei quali Broni Stradella Pubblica srl gestisce il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti possono utilizzare la Piattaforma Ecologica.

Le imprese che svolgono attività sui territori gestiti da Broni Stradella Pubblica srl possono conferire previa: specifica autorizzazione, attestazione di autorizzazione al trasporto rifiuti e apposito formulario che evidenzi il luogo di produzione del rifiuto.

Gli orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito istituzionale.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e trasporto dei rifiuti urbani organici putrescibili quali scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, ecc., presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani, costituiti da carta/cartone, per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti provenienti da sfalci e potature (frazione verde) per tutte le utenze domestiche del territorio comunale a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE**

Il servizio consiste nella raccolta, dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione. In generale, saranno considerati ingombranti, tutti quei rifiuti di grandi dimensioni (divani, sedie, reti dei letti ecc.). Il servizio consisterà nella raccolta presso il domicilio, previo prenotazione secondo le modalità pubblicate sul sito aziendale.

➤ **Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da pile e farmaci**

Il servizio consiste nel conferimento a cura dell'utenza in idonei contenitori stradali presso i rivenditori.

3.2. Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico

Nello specifico, la pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade.

Broni Stradella Pubblica srl si impegnerà ad evitare, per quanto possibile, intralci alla circolazione stradale e disturbo alla quiete pubblica e ad usare tutti gli accorgimenti per evitare il sollevamento di polveri.

4. perimetro di riferimento

Con riferimento ai servizi erogati dal Broni Stradella Pubblica srl nel Comune di San Cipriano Po si esplicita quanto segue.

Ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 Broni Stradella Pubblica srl assume le qualifiche di cui alla tabella seguente:

Perimetro gestionale	Gestore BSP
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	NO
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	NO
Gestore raccolta e trasporto	SI
Gestore rifiuti ingombranti	SI
Gestore Pronto Intervento	SI

4.1 Scelta dello schema regolatorio

L'Ente Territorialmente Competente, con proprio atto n. 11 del 21/03/2022 ha stabilito che l'ambito tariffario coincidente con il Comune di San Cipriano Po sia posizionato nello Schema I ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

COMUNE	SCHEMA REGOLATORIO	LIVELLO QUALITATIVO
San Cipriano Po	SCHEMA I	MINIMO

4.2 Servizi erogati

Si riportano i servizi erogati nel Comune di riferimento:

- raccolta stradale a cassonetti:** nel Comune di San Cipriano Po sono dislocati vari cassonetti stradali di volume e colore idonei alla raccolta differenziata, collocati in punti strategici in modo da agevolare il conferimento da parte degli utenti nel rispetto del decoro urbano.
- raccolta su chiamata:** intesa come raccolta domiciliare di ingombranti e RAEE che il Gestore dovrà garantire per un minimo numero di ritiri annui; l'Ente Territorialmente Competente ha formalizzato deroga secondo l'art. 29.4 del TQRIF con atto della G. C. n. 33 del 28/04/2023 (allegato I);
- raccolta di altre tipologie di rifiuti:** sul territorio comunale è attivo il servizio di raccolta di pile e farmaci tramite contenitori dedicati ubicati in prossimità degli esercizi commerciali.
- centri di raccolta:** i cittadini del Comune di San Cipriano Po possono conferire gratuitamente i propri rifiuti domestici presso la piattaforma ecologica di Stradella nei limiti delle tipologie di rifiuto autorizzate, negli orari e nei modi stabiliti dal Gestore. Il Gestore avrà cura di pubblicare sul proprio sito internet eventuali variazioni.
- servizio di pronto intervento – titolo X:** il Gestore della raccolta e trasporto rifiuti è tenuto a disporre di un numero verde gratuito 24 ore su 24 dedicato. L'Ente Territorialmente Competente con atto della G. C. n. 33 del 28/04/2023 (allegato II) ha formalmente escluso il Gestore dalla casistica 2 "richieste di intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo. Il numero di telefono dedicato è 800719749.

Si rimanda inoltre al seguente link www.bronistradellapubblica.it per i dettagli dei suddetti servizi previsti sul territorio (es. livello comunale).

In caso di modifiche di rilievo ai servizi (es. variazioni strutturali, non occasionali), sarà data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione, almeno entro 30 gg solari prima la decorrenza.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati saranno informati almeno entro 15 gg dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc).

5 Standard di qualità del servizio

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito
- **tutela dell'ambiente**
- **formazione del personale**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio
- **rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni** eseguite

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	Schema Regolatorio I		
	Obbligo	Competenza del Gestore (*)	Note(**)
Adozione e pubblicazione di un' unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7	SI	NO	
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11	SI	NO	
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18	SI	NO	
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	n.a.	NO	
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22	SI	SI	Parziale (solo attività di propria competenza)
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3	SI	NO	
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30	SI	SI	
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	SI	NO	
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	SI	SI	
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	SI	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 assicurano 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 all'Art. 35.3 e 35.4	n.a.	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	n.a.	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	n.a.	NO	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	SI	SI	PARZIALE

(**) precisare eventuali deroghe/modifiche/alternative/integrazioni ammesse dal TQRIF concordate con l'ETC e da questo approvate

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli **Indicatori** ed i relativi **Standard** e **Livelli minimi di Performance definiti** da ARERA da rispettare da parte del Gestore.

Set di indicatori di qualità tecnica e contrattuale	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, 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 di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di	n.a.	80%	70%	90%

intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo				
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

STANDARD GENERALI	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Tempo di risposta alle richieste di attivazione	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi

Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta ai reclami scritti	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di inoltro dei reclami, ovvero delle richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di inoltro agli utenti delle risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	n.a.	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno <i>a</i>	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno <i>a</i>
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile

Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Tempo di arrivo del personale incaricato sul luogo di pronto intervento, calcolato dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	4 ore	4 ore	4 ore

LIVELLO MIN DI PERFORMANCE	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	n.a.	n.a.	tempo medio rispettato 10 mesi su 12
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

6 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La presente carta della qualità del Gestore Broni Stradella Pubblica costituisce parte integrante della carta di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che verrà predisposta dall'Ente territorialmente competente per l'ambito territoriale del Comune di San Cipriano Po.