



# ***CARTA DELLA QUALITA'*** ***DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE*** ***DEI RIFIUTI URBANI***

***Comune di Treviolo***



## **Sezione 1: Informazioni generali**

1.1 Oggetto e ambito di applicazione.....	1
1.2 Normativa.....	1
1.3 Validità.....	2
1.4 Presentazione del gestore.....	2
1.4.1 Assetto societario.....	2
1.4.2 Servizi erogati.....	2
1.4.3 Certificazioni di qualità.....	3
1.4.4 Accessibilità delle informazioni.....	3

<b><u>Sezione 2: I principi fondamentali</u></b> .....	4
--	---

## **Sezione 3: Modalità di effettuazione del servizio**

3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati.....	5
3.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati.....	5
3.3 Servizi di spazzamento e lavaggio strade.....	5
3.4 Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti.....	6
3.5 Gestione del centro di raccolta.....	6
3.6 Gestione amministrativa della tari.....	6
3.7 Sicurezza del servizio.....	6

## **Sezione 4: Standard qualitativi del servizio**

4.1 Schema regolatorio.....	7
-----------------------------	---

## Sezione 1: Informazioni generali

### **1.1 Oggetto e ambito di applicazione**

La Carta della qualità del servizio (di seguito Carta) è il documento attraverso il quale il gestore illustra i principi, gli standard qualitativi e i criteri per l'erogazione del servizio rifiuti agli utenti.

In particolare, la Carta individua:

- i principi fondamentali a cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nello svolgimento delle proprie attività
- le procedure di reclamo a disposizione degli utenti

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità scelti dall'Ente Territorialmente Competente il Gestore si impegna a rispettare:

- il disciplinare di servizio in cui sono indicate le modalità operative del gestore, gli standard di servizio;
- i regolamenti comunali operanti in materia di gestione ambientale;
- i regolamenti comunali in materia di applicazione TARI.

La presente Carta del servizio si applica ai servizi svolti nel comune di Treviolo.

### **1.2 Normativa**

La Carta è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- **D.L. del 12/05/95**, convertito nella **Legge 11/07/95 n. 273**, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 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 la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009**, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;

- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - del 31/10/2019, n.444/2019, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- **Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

### **1.3 Validità**

La Carta viene pubblicata con cadenza annuale.

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 01/10/2022.

La Carta sarà aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio e il gestore si impegna ad aggiornare il documento sul proprio sito e dare comunicazione all'Amministrazione Comunale degli aggiornamenti, anche nel corso dell'anno, per essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini.

### **1.4 Presentazione del gestore**

#### **1.4.1 Assetto societario**

I servizi sono effettuati in Raggruppamento Temporaneo di Imprese tra: Ecosviluppo Soc. Coop. Sociale O.N.L.U.S., con sede in Stezzano (BG) in via Circonvallazione Ovest n.20, e la società APRICA s.p.a. con sede a Brescia in via Lamarmora n.230.

Ecosviluppo è una cooperativa sociale senza finalità di lucro il cui scopo primario è quello di *"Perseguire l'interesse generale della collettività alla promozione umana ed all'integrazione sociale dei cittadini"*. Le attività produttive svolte dalla cooperativa riguardano il settore ambientale, con l'erogazione di tutte le tipologie di servizio afferenti all'igiene urbana

Aprica s.p.a. è una società che gestisce la raccolta dei rifiuti, la pulizia delle strade e altri servizi essenziali per l'ambiente, l'igiene e il decoro delle città nelle città di Brescia, Bergamo, Como e in altri 90 comuni della Lombardia e della Liguria

#### **1.4.2 Servizi erogati**

Nell'ambito della gestione dei servizi ambientali, oggetto della presente Carta, l'R.T.I. si occupa delle seguenti attività:

- A. Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani

### ***1.4.3 Certificazioni di qualità***

Attraverso l'ottenimento della certificazione ISO 9001:2015, l'R.T.I. vuole promuovere le prestazioni di processo al suo interno valorizzando attraverso il sistema di gestione gli indici di miglioramento continuativo rivolto alla soddisfazione del Cliente.

Attraverso l'ottenimento della certificazione ISO 14001:2015, l'R.T.I. vuole promuovere il miglioramento continuativo delle proprie performance ambientali, soddisfacendo, nello stesso tempo, le aspettative di miglioramento ambientale relative allo sviluppo territoriale in cui l'Azienda opera, comunicando verso l'esterno i propri obiettivi raggiunti.

Le imprese formanti il R.T.I. hanno deciso di adottare un sistema di gestione per la sicurezza e salute dei lavoratori, riferito alla norma ISO 45001:2018. Le imprese promuovono ogni azione diretta a far sì che le loro attività di erogazione del servizio non presentino rischi significativi per la salute e la sicurezza sul lavoro dei collaboratori.

L'R.T.I. si impegna nella realizzazione delle proprie attività alla conformità legislativa, alla valutazione continua dei rischi e alla definizione degli obiettivi di miglioramento per la sicurezza, alla pianificazione e alla realizzazione della vigilanza sui diversi cantieri di lavoro.

Ecosviluppo ed Aprica s.p.a. hanno inoltre adottato il modello organizzativo "231" volto a prevenire la responsabilità penale degli enti.

### ***1.4.4 Accessibilità delle informazioni***

La Carta del Servizio è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che può:

- Richiederla al numero verde gratuito: **800.392233**
- Scaricarla dai siti: <https://www.ecosviluppo.it/> ; <https://www.apricaspa.it>

## **Sezione 2: I principi fondamentali**

L'R.T.I. eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi generali:

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. Viene garantita inoltre la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale. Comunque, 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.

### **Continuità**

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi all'utente.

### **Partecipazione e trasparenza**

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF e secondo lo schema qualitativo indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

### **Efficienza ed efficacia**

Il Gestore si impegna ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo in conformità ai principi di sostenibilità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

### **Cortesia**

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi atti a raggiungere tale scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il Gestore 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.

### **Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e del Comune affidatario del servizio. Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

### **Semplificazione**

Il Gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adattando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ...).

### **Qualità**

Il Gestore provvede ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio. Il Gestore si impegna ad operare con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo raggiungere livelli qualitativi migliori rispetto allo schema indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

### **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 alle disposizioni del regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016. Le richieste relative alla modalità di esercizio dei diritti di cui sopra vanno rivolte:

- o via e-mail, agli indirizzi: [info@ecosvil.it](mailto:info@ecosvil.it) ; [info.apricaspa.@a2a.eu](mailto:info.apricaspa.@a2a.eu)
- o al numero: 035/4540878
- o via fax al numero: 035/4379072

Il Gestore ha nominato Data Protection Officer

Il gestore inoltre, nello svolgimento dell'attività, si impegna a:

- erogare i servizi con continuità e regolarità in relazione alle diverse caratteristiche del territorio
- garantire la qualità dei servizi
- tutelare l'ambiente scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti finalizzate al recupero e riciclaggio e trasferendo al termovalorizzatore i rifiuti non riciclabili
- promuovere la sensibilizzazione dei cittadini alle tematiche ambientali e all'importanza della raccolta differenziata

### **Sezione 3: Modalità di effettuazione del servizio**

#### **3.1 Raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati**

La raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU) viene effettuata utilizzando il sistema domiciliare del “porta a porta” con frequenza settimanale, nella giornata del martedì, attraverso l'utilizzo di contenitori dotati di microchip forniti dal comune.

Il servizio prevede la raccolta e il trasporto dei rifiuti raccolti all'impianto di Bacino.

#### **3.2 Raccolta e trasporto dei rifiuti differenziati**

Nell'ambito delle attività del servizio vengono effettuate le raccolte differenziate delle frazioni dei rifiuti di seguito evidenziate.

- **Raccolte domiciliari:**
- Raccolta con frequenza settimanale della Carta e Cartone con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante;
- Raccolta con frequenza settimanale degli Imballaggi in Plastica con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la stazione appaltante;
- Raccolta con frequenza settimanale di Vetro e Lattine con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla ditta Appaltatrice accordo con la stazione appaltante;
- Raccolta con frequenza bisettimanale per tutto l'anno della Frazione Organica con sistema domiciliare porta a porta e trasporto presso impianti reperiti dalla stazione appaltante.

#### **3.3 Servizi di spazzamento e lavaggio strade**

Il servizio di spazzamento meccanizzato e manuale è effettuato dalla società S.A.T. s,r,l.

#### **3.4 Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti**

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti sarà attivato a partire da gennaio 2023.

#### **3.5 Gestione del centro di raccolta**

Il servizio è effettuato dalla società S.A.T. s,r,l.

#### **3.6 Gestione amministrativa della TARI**

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



La tariffa si presenta binomia: una componente fissa a copertura dei costi fissi del PEF ed una componente variabile a copertura dei costi variabili del PEF.

Il servizio viene svolto sulla base delle indicazioni contenute nel Regolamento Comunale di applicazione della TARI, le tariffe vengono definite in funzione del PEF deliberato dal Consiglio Comunale.

### **3.7 Sicurezza del servizio**

L'R.T.I. non ha attivi servizi che possano essere ricondotti alle specifiche di "pronto intervento" cui all'art. 49.2.

Può svolgere in ogni caso la rimozione dei rifiuti una volta messa in sicurezza l'area.

## Sezione 4: Standard qualitativi del servizio

### 4.1 Schema regolatorio

L'R.T.I. ha suggerito l'inquadramento della gestione nello **schema regolatorio 1**, in relazione alle attività di sua competenza.

Matrice degli schemi regolatori – Delibera n. 15/2022/R/RIF All. A

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

COMUNE DI TREVIOLO	
APPENDICE I	
Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	
	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	<b>SI</b>
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	<b>SI</b>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	<b>SI</b>
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	<b>SI</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	<b>SI</b>
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	<b>n.a.</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	<b>n.a.</b>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	<b>SI</b>
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	<b>n.a.</b>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	<b>SI</b>

