

I NOSTRI SERVIZI SONO SCRITTI SULLA CARTA

Quando ci impegniamo per una città più pulita
la vita è più azzurra



PREMESSA

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

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

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

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

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

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro Rifiuti)

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

Il gestore della raccolta e trasporto è Aprica Spa

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Aprica Spa

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);

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

- **carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

- **programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e patate;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio operativo** si intende il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ed il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

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

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Ai sensi del TQRIF il Comune di Brescia ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

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

In aggiunta, il Comune ha definito gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento di cui all'Allegato 3.

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

- a) il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio
 - VI. alla gestione dell'attività di ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dal sito www.apricaspa.it
- scaricata dal sito www.comune.brescia.it

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

1.1. EGUALIANZA

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

1.2. IMPARZIALITÀ

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

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

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

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

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

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

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

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Brescia si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi

Di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI

Per lo svolgimento delle attività rientranti nella gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti, il Comune di Brescia si avvale del supporto di Aprica Spa – Via Lamarmora, 230 – in particolare per quanto riguarda il Servizio relativo alla gestione amministrativa della Tari.

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la tassa sui rifiuti (TARI) è in capo al Comune di Brescia – Settore Tributi – Via XX Settembre, 15 – 25121 Brescia, con il supporto di Aprica Spa – Via Lamarmora, 230 – 25124 Brescia, per quanto riguarda il servizio relativo alla gestione amministrativa della TARI. Gli uffici ricevono previo appuntamento fissabile tramite i rispettivi siti internet e, per lo sportello Aprica, tramite il numero verde 800437678.

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link:

[http://www.comune.brescia.it/comune/statutoregolamenti/RegTributi/Pagine/Regolamento-per-l'applicazione-della-Tassa-sui-rifiuti-\(TARI\).aspx](http://www.comune.brescia.it/comune/statutoregolamenti/RegTributi/Pagine/Regolamento-per-l'applicazione-della-Tassa-sui-rifiuti-(TARI).aspx) che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

Rimangono in capo al Comune di Brescia l'attività relativa alla gestione dei rimborsi e la gestione del contenzioso.

2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando in modo completo il modulo appositamente predisposto.

Il modulo è scaricabile dal sito internet al seguente link

<https://www.comune.brescia.it/servizi/bilancioetributi/impostetassecanoni/Tari/Pagine/Tari-modulistica.aspx> in modalità stampabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Sportello TARI del Comune di Brescia – Via Lamarmora, 230- 25124 BRESCIA;
- via e-mail, indirizzata a tia.aprica@a2a.eu;
- mediante consegna allo sportello fisico di Via Lamarmora, 230 – Brescia.

Le richieste di attivazione del servizio, complete in ogni parte, producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente. L'attivazione dell'utenza avverrà entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione dell'istanza completa in ogni sua parte.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate entro **trenta (30) giorni** solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto in tutte le parti.

Le modalità di reperimento e di trasmissione del modulo sono le medesime del paragrafo precedente.

La variazione o cessazione dell'utenza sarà gestita entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione dell'istanza completa in ogni sua parte.

Risposta del gestore

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, di variazione e di cessazione del servizio.

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

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

Le richieste di uscita dal servizio pubblico, di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate, a norma di legge, dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della richiesta stessa.

2.2. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti riguardanti la TARI e delle richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune al seguente link:

<https://www.comune.brescia.it/servizi/bilancioetributi/Documents/MODULO%20RECLAMI.pdf> ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con una delle seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.brescia.it o tributi@pec.comune.brescia.it;
- mediante consegna al Settore Tributi – Via XX Settembre, 15 – Brescia
- mediante consegna all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) al seguente indirizzo: Piazza della Loggia, 2;

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

- via e-mail, indirizzata a tia.aprica@a2a.eu;
- mediante consegna allo Sportello TARI del Comune di Brescia – Via Lamarmora, 230- 25124 BRESCIA.

Modalità di Risposta

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo riguardante la TARI, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune e il Gestore utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta.

Il Comune e il Gestore formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, entro **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione del reclamo.

Eventuali richieste di informazioni non precisamente qualificabili come reclami, verranno comunque gestite nel termine di **trenta (30) giorni** solari dalla data di presentazione.

2.3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE PER LA GESTIONE DELLA TARI

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

- La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico per la gestione della TARI, da parte del Gestore, costituisce un obbligo di servizio migliorativo ed ulteriore rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio prescelto dal Comune.
- Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto mettono a disposizione le informazioni reperibili allo sportello fisico o al seguente link:
<https://www.apricaspa.it/cittadini/brescia/sportello-tari>

Il Comune, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza.

Obblighi di servizio telefonico

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

Il numero verde Tari è: 800 437678

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

Termine per il pagamento

L'avviso di pagamento Tari viene recapitato agli utenti almeno venti (20) giorni solari prima della data di scadenza della prima rata; le scadenze ordinarie sono fissate al 16 aprile – 16 luglio - 16 settembre e 16 dicembre di ogni anno ed è possibile pagare in un'unica soluzione entro il 16 luglio. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di addebito non saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento – TARI

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

É fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

La modalità prevista per il pagamento TARI è la seguente:

- Modello F24

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo secondo le previsioni di cui all'art. 10 comma 3 del vigente Regolamento delle Entrate Comunali (*), in particolare:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate.

Sono inoltre ammessi a rateizzazione ulteriore gli utenti che abbiano riscontrato un aumento dell'importo addebitato superiore del 30% al valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo da rateizzare non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione pari al tasso legale di interesse.

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

Sono inoltre ammessi a rateizzazione ulteriore gli utenti che abbiano riscontrato un aumento dell'importo addebitato superiore del 30% al valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo da rateizzare non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate degli interessi di dilazione pari al tasso legale di interesse.

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

(*) Ai fini Tari si considera situazione di difficoltà economica, di cui all'art. 10 – c.3 – del Regolamento delle Entrate Comunali quella relativa ai soggetti beneficiari di "bonus sociale". "Fatto salvo quanto previsto dal comma 11, il debitore è ammesso, previa sottoscrizione dell'atto di impegno al pagamento di cui al comma 8, alla dilazione o rateizzazione in presenza delle seguenti condizioni soggettive: a. sussistenza di una situazione di difficoltà economica, risultante da apposita documentazione o dichiarazione del debitore, comprovante tale stato di disagio o valutata d'ufficio, che incide negativamente sulle disponibilità economiche e finanziarie dell'obbligato, o sulla possibilità di estinguere il debito in un'unica soluzione o entro la scadenza prevista; b. inesistenza di morosità relative a precedenti rateazioni o dilazioni."

Modalità e tempo di rettifica degli importi addebitati

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati (Art. 16 Allegato A Delibera TQRIF ARERA) evidenzino la necessità di rettifica degli importi stessi, il gestore provvede in merito attraverso:

- a) detrazione dell'importo eccedente nel primo documento di riscossione utile senza ulteriore richiesta;
- b) emissione di un nuovo documento di addebito rettificato.

Rimane invariato il diritto, da parte dell'utente, a richiedere il rimborso, tramite istanza che può essere presentata sia al Comune mediante:

- consegna al Settore Tributi in Via XX Settembre, 15 - Brescia;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.brescia.it;
- a mezzo pec: tributi@pec.comune.brescia.it

sia al Gestore presso lo Sportello TARI del Comune di Brescia mediante:

- consegna allo sportello fisico di Via Lamarmora, 230 - Brescia;
- via e-mail, indirizzata a tia.aprica@a2a.eu.

Le istanze di rettifica sono evase dal gestore entro **novanta (90) giorni solari** dalla data di ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi non dovuti evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato all'utente, attraverso:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile senza ulteriore richiesta;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

Rimane invariato il diritto, da parte dell'utente, a richiedere il rimborso, nei casi diversi dalla richiesta di rettifica degli importi addebitati, tramite istanza che può essere presentata sia al Comune mediante:

- consegna al Settore Tributi in Via XX Settembre, 15 - Brescia;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.brescia.it;
- a mezzo pec: tributi@pec.comune.brescia.it

sia al Gestore presso lo Sportello TARI del Comune di Brescia mediante:

- consegna allo sportello fisico di Via Lamarmora, 230 - Brescia;
- via e-mail, indirizzata a tia.aprica@a2a.eu.

Le istanze di rimborso sono evase dal Settore Tributi entro **novanta (90) giorni solari** dalla data di ricezione dell'istanza completa di tutti i dati richiesti.

In alternativa il contribuente beneficiario del rimborso può richiedere al Settore Tributi di compensare la somma a credito, comprensiva degli interessi, con gli importi a debito a titolo di tributi, sanzioni ed interessi fino a concorrenza.

2.5. MODALITÀ DI RICORSO E TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Ricorso-Mediazione-Autotutela

Qualora il contribuente voglia impugnare gli atti di gestione della Tari può proporre ricorso motivato avanti alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale di Brescia, via della Valle, 40 con le modalità previste dal D.lgs. 31 dicembre 1992, n.546 e s.m.i., da notificarsi al Comune di Brescia - Settore Tributi - Via XX Settembre 15, ai sensi di quanto previsto dal medesimo decreto legislativo entro il termine utile per il ricorso stesso, decorrente dalla data di notifica degli atti medesimi. Il ricorso, contenente tutti gli elementi stabiliti dall'art. 18 del D.lgs. n. 546/92 ed avuta contezza delle disposizioni inerenti al Processo Tributario Telematico, obbligatorie per i contenziosi di valore superiore ad € 3.000, ai sensi dell'art. 16-bis del succitato decreto, deve essere proposto, a pena di inammissibilità, entro 60 giorni dalla data di notificazione degli atti. Per i ricorsi presentati sulla piattaforma telematica (PTT) la notifica deve essere inviata all'indirizzo pec: tributi@pec.comune.brescia.it. Il termine di impugnazione è sospeso per il periodo che va dal 1° al 31 agosto, nonché in ogni caso in cui la sospensione sia prevista dalla legge. Ai sensi dell'art. 22 D.lgs. n. 546/1992 il ricorrente deve, a pena di inammissibilità, costituirsi in giudizio entro i successivi 30 giorni, mediante deposito del ricorso notificato presso la Corte di Giustizia Tributaria Provinciale di riferimento. In applicazione dell'art. 17-bis del D.lgs. 546/1992, come riformulato dall'art. 9 del D.lgs. n. 156/2015, per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00 per tutti gli atti impugnabili notificati a far data dal 1° Gennaio 2018 ai sensi del D.L. 50/2017 art. 10 comma 1 e 2, (da determinarsi in ragione dell'art. 12 comma 2 del D.lgs. 546/92), il ricorso produce anche gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. In tali ipotesi il termine di costituzione del ricorrente di cui all'art. 22 D.lgs. n. 546/1992 è sospeso per 90 giorni durante i quali il ricorso non è procedibile. Il termine di costituzione del ricorrente (art. 22 D.lgs. 546/1992) comincia a decorrere alla scadenza dei citati 90 giorni, laddove la procedura di mediazione abbia avuto esito negativo. Ai sensi del combinato disposto dell'art. 2-quater del D.L. 564/1994 e dell'art. 19 comma 3 del D.lgs. 546/1992 gli atti di annullamento o revoca parziale non sono impugnabili autonomamente. In caso di tempestiva proposizione del ricorso, si applica la riscossione frazionata limitatamente all'importo dovuto a titolo di sanzione ai sensi all'articolo 19 del D.lgs. n. 472/97, concernente l'esecuzione delle sanzioni e dell'articolo 68 del D.lgs. n. 546/92.

Il Contribuente potrà promuovere azione di riesame degli atti, anche nel merito, in sede di autotutela. L'organo competente per il riesame e per l'esercizio dell'autotutela è il Settore Tributi del Comune di Brescia.

Prima dell'impugnazione degli atti innanzi alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale il contribuente, ai sensi dell'art. 6 comma 2 del D.lgs. n. 218/1997, può presentare istanza di adesione in contraddittorio con l'ufficio. L'istanza con l'indicazione del recapito, anche telefonico, deve essere presentata in carta libera al Settore Tributi, mediante consegna diretta, mediante pec all'indirizzo tributi@pec.comune.brescia.it o avvalendosi del servizio postale. Dalla data di presentazione dell'istanza i termini per l'impugnazione degli atti davanti alla Corte di Giustizia Tributaria Provinciale sono sospesi per un periodo di 90 giorni. L'impugnazione dell'atto comporta la rinuncia all'istanza di adesione.

Privacy

Il Titolare del trattamento dei dati è il Comune di Brescia, con sede a Brescia in piazza della Loggia n.1. - Dato di contatto protocollogenerale@pec.comune.brescia.it.

Il dato di contatto del responsabile della protezione dei dati del Comune di Brescia: RPD@comune.brescia.it.

Il responsabile della protezione dei dati (DPO) è la LTA Srl con sede a Roma in Via della Conciliazione n.10.

I dati sono trattati per le finalità istituzionali del Comune di Brescia.

Aprica Spa svolge il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati, ossia effettua il trattamento dei dati degli utenti dei servizi per conto del Comune di Brescia. Dato di contatto del responsabile della protezione dei dati di Aprica Spa: dpo.privacy@a2a.eu.

3. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione del servizio operativo è in capo al gestore del servizio Aprica spa.

Per la gestione del servizio operativo, si rimanda al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e per la pulizia del territorio per il Comune di Brescia adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link

www.comune.brescia.it/servizi/ambienteeverde/Ambiente/Documents/Raccolta%20domiciliare%20combinato%20dei%20rifiuti/Regolamento%20Gestione%20Rifiuti%20Urbani_12_2021.pdf e all'ordinanza dirigenziale disposizioni tecniche e norme comportamentali per il sistema combinato di raccolta dei rifiuti consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link

www.comune.brescia.it/servizi/ambienteeverde/Ambiente/Documents/Raccolta%20domiciliare%20combinato%20dei%20rifiuti/Ordinanza_rifiuti_2022.pdf Il combinato disposto di questi due provvedimenti disciplina compiutamente tutti gli aspetti del servizio operativo del Comune di Brescia.

L'utente può consultare le reportistiche semestrali dei servizi erogati dal Gestore al seguente link:

www.comune.brescia.it/servizi/ambienteeverde/Ambiente/Pagine/Raccolta-domiciliare-combinato-dei-rifiuti.aspx

3.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO

Classificazione delle richieste scritte dell'utente e delle richieste scritte di informazione

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di informazione

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente o scaricabile dal seguente link:

www.apricaspa.it/sites/local.aprica.it/files/2020-06/modulo-reclamo-aprica.pdf

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

Risposta del gestore

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, e le trasmette all'utente prioritariamente utilizzando il recapito di posta elettronica se presente, o al recapito postale.

Nel caso di reclami e richieste scritte di informazioni inerenti i servizi di raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, richieste di attivazione del servizio che prevedono la consegna delle attrezzature per la raccolta il gestore della attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, trasmette nei termini di 5 giorni lavorativi le suddette richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade.

3.2 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore del servizio operativo mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

L'utente può accedere allo sportello online tramite il seguente link: <https://www.apricaspa.it/supporto>

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore del servizio operativo, reclami, richieste di informazioni, richieste di ritiro di sfalci e potature, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Gestore del servizio operativo, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta allo sportello online - l'apertura di due sportelli fisici cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra e per il ritiro/sostituzione di bidoni, sacchi e tessere.

- **Sportello fisico di Via Codignole 31/G**
- **Sportello fisico di Via Lamarmora 230**

Obblighi di servizio telefonico

Il del servizio operativo mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'utente può contattare il gestore al numero verde 800 437678.

3.3 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE E DI PROSSIMITA'

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare o la segnalazione per malfunzionamento delle attrezzature di prossimità può essere presentata dall'utente al gestore del servizio operativo, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, o tramite il servizio telefonico.

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

Il gestore del servizio operativo predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

3.5 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

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

Il gestore del servizio operativo delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio. Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal gestore ai soggetti interessati, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte del gestore del pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per il pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il servizio di Pronto Intervento.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

4. I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi operativi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune di Brescia, nel **Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti Urbani e per la pulizia del territorio**.

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

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

4.1 RACCOLTA DEI RIFIUTI

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.
- Posate e cannucce monouso.

Gli utenti conferiscono la frazione indifferenziata nel cassonetto grigio con calotta.

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);

- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Scarti di riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono la frazione organica nel cassonetto marrone con calotta.

Raccolta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti (eccetto il centro storico) conferiscono i rifiuti nel bidone blu.

Gli utenti del centro storico conferiscono i rifiuti nel sacchetto di carta.

Raccolta di imballaggi in plastica

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Gli utenti conferiscono il materiale nel sacco giallo.

Raccolta del vetro e metallo

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Le utenze (con eccezione al centro storico) conferiscono i rifiuti nel bidone verde.

Le utenze della zona centro storico conferiscono i rifiuti nel cassonetto verde.

Raccolta di sfalci e potature

Gli utenti possono conferire sfalci e potature presso i Green Service o presso il Centro di Raccolta.

Nelle zone in cui il servizio è attivo, gli utenti possono richiedere il servizio di ritiro a domicilio.

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. Il ritiro può essere prenotato sul sito apricaspa.it tramite l'app PuliAMO oppure telefonando al numero verde 800-437678.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.
- ramaglie.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare ai Centri di Raccolta Comunali.

Tutti i materiali devono essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli e passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.
- Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avviene nel giorno prenotato.

4.2 ALTRE RACCOLTE

PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale, presso i Centri di Raccolta comunali o presso l'Ecocar.

FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque, su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

4.3 CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI

Al Centri di Raccolta è consentito l'accesso solo ai residenti.

Per un elenco esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla **Guida alla Raccolta Differenziata** disponibile nel sito internet del gestore.

Il conferimento dei rifiuti presso i Centri di Raccolta comunali deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

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

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

4.4 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

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

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale

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

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

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

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

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

Il servizio è eseguito dall'addetto, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale. Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sulle strade è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

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

4.5 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Raccolte non ordinarie

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

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

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

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

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

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

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

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, 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 non superiori a ventiquattro (24) ore	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 non superiore a ventiquattro (24) ore	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%

Allegato 3 – Standard migliorativi

La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico per la gestione della TARI costituisce un obbligo di servizio migliorativo ed ulteriore rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio prescelto dal Comune. In aggiunta, si elencano di seguito gli standard di qualità contrattuale migliorativi che si intende garantire agli utenti del servizio

Descrizione standard	Prestazione migliorativa
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro 30 gg lav.	Schema III
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro 5 gg lav., senza sopralluogo	Schema III
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro 30 gg lav.	Schema III
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro 120 gg lav.	Schema III
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inerenti al servizio operativo, inviate entro 30 gg lav.	Schema IV
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inerenti al servizio operativo, inviate entro 30 gg lav.	Schema IV
TMA tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia	< =240 secondi (Schema IV)

Quando tutti diamo il nostro contributo
e facciamo la raccolta differenziata
la vita è più azzurra

Per saperne di più:

apricaspa.it



Aprica SpA

Sede legale
Via Lamarmora, 230
25124 Brescia

Sede operativa
Via Codignole, 31/e - 31/f
25124 Brescia

