



COMUNE DI CIGOLE
Provincia di Brescia



COGES S.p.A.

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO RIFIUTI URBANI
(Delibera ARERA N. 15/2022)

TITOLO	PAG.
I PREMESSA	2
OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE	3
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Eguaglianza	4
Imparzialità	4
Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio	4
Informazioni e comunicazioni agli utenti	4
Continuità dei servizi di igiene urbana	4
SEZIONE III – COGES SPA	5
La Società	5
Sede e contatti	5
SEZIONE IV – I SERVIZI EROGATI NEL TERRITORIO COMUNALE	6
Raccolta stradale	6
Spazzamento strade	6
Gestione centro di raccolta	7
SEZIONE V - GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI	7
ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	8
Modalità per l’attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani	8
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	8
Risposta del gestore	8
Classificazione delle richieste scritte dell’utente	8
Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati	8
Risposta del gestore	8
Punti di contatto	9
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	9
Obblighi di servizio telefonico	10
MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI	10
Termine per il pagamento	10
Periodicità di riscossione	10
Modalità per la rateizzazione dei pagamenti	11
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti	11
SEZIONE VI SICUREZZA DEL SERVIZIO E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	12
PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI	12
Schema Regolatorio	12
Obblighi di qualità tecnica	14
Glossario	16

SEZIONE I

PREMESSA

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e le varie utenze.

Tale documento individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dell'utente, di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- ❖ L'attività di raccolta e trasporto
- ❖ L'attività di spazzamento strade
- ❖ Gestione del centro di raccolta
- ❖ Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

CO.G.E.S. S.p.A. eroga i **servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade, gestione del centro di raccolta comunale.**

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

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022, **CO.G.E.S. S.p.A.** predispone la Carta della qualità grezza in relazione alle attività svolte nel territorio comunale e la trasmette all'Ente Territorialmente Competente, il quale integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

Il documento è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative e di affidamento del servizio, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **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.

OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del servizio di igiene urbana (di seguito Carta della Qualità) è il documento unico che racchiude tutte le informazioni relative al servizio di igiene urbana. Consultando questo documento i cittadini possono conoscere con semplicità, chiarezza e trasparenza le modalità di erogazione dei servizi.

Il comune di Cigole, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha approvato la Carta della Qualità con validità a partire dal 1° gennaio 2023 e con ambito di applicazione il territorio comunale. Il documento è soggetto a revisione annuale e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche del servizio o adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi e considerati gli standard di qualità scelti dall'Ente Territorialmente Competente, la Carta della Qualità deve intendersi integrativa della seguente documentazione:

- a) il disciplinare di servizio in cui sono indicate le modalità operative di gestione del servizio;
- b) i regolamenti comunali operanti in materia di gestione ambientale;
- c) i regolamenti comunali in materia di applicazione TARI.

Sono stati individuati, come prima espresso, i seguenti gestori:

- COGES SPA per la gestione dell'attività di:
 - L'attività di raccolta e trasporto
 - L'attività di spazzamento strade
 - Gestione del centro di raccolta
- Comune di CIGOLE per la gestione dell'attività di:

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

SEZIONE II

I PRINCIPI FONDAMENTALI

CO.G.E.S. S.p.A. eroga i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell'ambiente e dell'uomo.

❖ EGUAGLIANZA

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.

❖ IMPARZIALITÀ

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

❖ SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune 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.

❖ INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

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

❖ 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 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:

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

SEZIONE III LA SOCIETA'

La società

CO.G.E.S. S.p.A., con sede operativa a San Gervasio Bresciano (Brescia), opera nel settore della raccolta trasporto e smaltimento rifiuti urbani e speciali, effettuato per le Amministrazioni Comunali e per le ditte che producono rifiuti da ciclo produttivo.

La società gestisce in particolare le seguenti attività:

- ❖ **Raccolta e trasporto dei rifiuti**
- ❖ **Gestione dei centri di raccolta**
- ❖ **Attività inerenti all'igiene urbana e la salvaguardia ecologica dell'ambiente.**

La società può svolgere attività complementari alle attività sopra indicate, nel rispetto delle normative di settore ed in generale delle norme in materia di produzione ed erogazione dei servizi pubblici locali.

Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e la sede del gestore.



COGES S.p.A.



Sede legale

Via Martinengo 32, 25020, Bassano
Bresciano (BS)

	Numero verde	800.135.452
	Fax	0309934967
	E-mail	direzione@coges.bs.it
	PEC	coges@registerpec.it
	Sito web	http://www.coges.bs.it/index.html

SEZIONE IV

I servizi erogati nel territorio comunale

Raccolta stradale

Il servizio di raccolta avviene tramite lo svuotamento di cassonetti. Sia per i rifiuti generici che per quelli differenziati.

Tipo rifiuto	Nr cassonetti	Giornate raccolta
Indifferenziato	22	lunedì venerdì
Carta	8	martedì
Plastica	8	martedì
Vetro	11	sabato

L'attività inizia alle 8.00 e si conclude alle 11.00

Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- ❖ Spazzamento stradale meccanizzato

Il Servizio di spazzamento stradale viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico dell'intero territorio comunale.

Il servizio è organizzato con l'impiego di autospazzatrici che provvedono alla raccolta dei rifiuti.

La frequenza degli interventi del servizio di spazzamento meccanizzato è a cadenza **mensile**.

Si ricorda che in occasione della pulizia stradale le vie e le piazze devono essere lasciate libere dalle auto in sosta.

Gestione centro di raccolta

CO.G.E.S. S.p.A. gestisce il centro di raccolta presente sul territorio comunale.

Tra i servizi gestiti rientrano:

- ❖ Allestimento delle strutture tramite posizionamento e nolo di idonei containers e contenitori
- ❖ Presidio e conduzione del centro di raccolta rifiuti
- ❖ Compilazione e tenuta documenti obbligatori (Formulari, Registri, MUD, Sistri, ecc...)
- ❖ Manutenzione ordinaria e pulizia del Centro di Raccolta
- ❖ Trasporto dei rifiuti conferiti al Centro di Raccolta presso idonei impianti di recupero/smaltimento reperiti dalla ditta Appaltatrice in accordo con la Stazione Appaltante.

SEZIONE V

GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune di Cigole in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, di seguito denominato Comune di Cigole, entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link:<https://www.comune.cigole.bs.it> ;

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune di Cigole entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo: <https://www.comune.cigole.bs.it> in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Risposta del gestore

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

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

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

CONSEGNA ATTREZZATURE

In relazione alla riparazione e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare l'utente deve fare riferimento al numero verde, oppure allo sportello attivo presso il comune

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

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi

addebitati

L'utente può inviare al Comune di Cigole il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo disponibile presso il comune, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

il nome, il cognome e il codice fiscale

il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica

il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)

il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo

l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune mette a disposizione uno sportello fisico al seguente indirizzo:

Municipio del Comune di Cigole

Via Roma n. 19

25020 Cigole (BS)

indirizzo mail: tributi@comune.cigole.bs.it

pec: protocollo@cert.comune.cigole.bs.it







n.telefono: 030959126

sito web: www.comune.cigole.bs.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO UFFICIO TRIBUTI

GIORNO	ORARIO APERTURA
Lunedì	10.00 – 13.00
martedì	10.00 – 13.00 e 15.00- 17.00
Mercoledì	10.00 – 13.00
Giovedì	10.00 – 13.00
venerdì	10.00 – 13.00
sabato	

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:

	Sede legale	Via Martinengo 32, 25020, Bassano Bresciano (BS)
	Numero verde	800.135.452
	Fax	0309934967
	E-mail	direzione@coges.bs.it
	PEC	coges@registerpec.it
	Sito web	http://www.coges.bs.it/index.html

Obblighi di servizio telefonico

COGES spa, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il seguente numero verde **800.135.452**: cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

Il Comune mette a disposizione il seguente numero verde per quanto concerne i servizi relativi alla tassa rifiuti ed ai rapporti con gli utenti.

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

Termine per il pagamento

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

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

Periodicità di riscossione

Il Comune di Cigole, almeno una volta all'anno, emette il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale ¹, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica

¹ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune di Cigole garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

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;

a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;

qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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 non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;

degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

-detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;

-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).

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

Sezione VI SICUREZZA DEL SERVIZIO E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO SICUREZZA DEL SERVIZIO

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali

(caduta alberi, allagamenti, smottamenti, sversamento liquidi, ecc.) non sono di competenza del gestore del servizio. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della Strada.

PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi al Gestore sia in forma scritta che attraverso i consueti canali di accesso, utilizzando il modello disponibile sul sito del Gestore competente. La procedura ed i tempi di risposta rispettano le indicazioni di cui al TQRIF e la scelta del quadrante da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

Ulteriori informazioni utili all'utente sono reperibili sul sito del comune e sulle pagine dedicate al comune sul sito di COGES Spa.

Schema regolatorio

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti **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 ²
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ³
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
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.
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.
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.
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.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
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.

³ N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

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.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
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.

Obblighi di qualità tecnica

CO.G.E.S. S.p.A. in qualità di gestore delle attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento strade è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla **qualità tecnica**. Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- ❖ **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade:** è possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società.
- ❖ **Obblighi di servizio telefonico:** la società possiede un numero verde **800.135.452** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
 - richiedere informazioni
 - segnalare disservizi
 - prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- ❖ **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 5.00 e terminano alle ore 11.30. La raccolta rifiuti delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- ❖ **Programma delle attività di spazzamento strade:** le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 5.00 e terminano alle ore 11.30. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.

Riepilogo contatti e informazioni utili



COGES S.p.A.

	Sede legale	Via Martinengo 32, 25020, Bassano Bresciano (BS)
	Sportello fisico	Via Industriale 5, 25020 San gervasio Bresciano
	Numero verde	800.135.452
	Numero verde SEGNALAZIONI DI PERICOLO	800.135.452
	Fax	0309934967
	E-mail	direzione@coges.bs.it
	PEC	coges@registerpec.it
	Sito web	http://www.coges.bs.it/index.html
	Modulo reclami	
	Contattaci	0309934848
	Trasparenza rifiuti	http://www.coges.bs.it/arera-trasparenza/index.html

GLOSSARIO

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;

Autorità: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)

Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Ente territorialmente competente: è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestore: è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Livello o standard generale della qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.