



CARTA DELLA QUALITÀ UNICA
DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA
DEI RIFIUTI URBANI

CITTÀ DI GARDONE RIVIERA

INDICE

Sommario

1	PREMESSA	4
2	LO SCHEMA REGOLATORIO.....	5
3	VALIDITA' , VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA.....	5
4	SEZIONE PRIMA GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE	6
4.1	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
4.2	PRIVACY	7
4.3	CAUSE DI FORZA MAGGIORE.....	8
4.4	COMUNI SERVITI.....	8
4.5	GLI UTENTI	8
5	IL PROGRAMMA DEI SERVIZI	9
5.1	IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI NEL COMUNE	9
5.2	SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO.....	9
	RACCOLTA “PORTA A PORTA” INDICAZIONI GENERALI.....	9
	FORNITURA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA.....	10
	SOSTITUZIONE CONTENITORI.....	10
	SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA: PRENOTAZIONE SERVIZIO SINGOLO (INGOMBRANTI)	12
	CENTRI DI RACCOLTA.....	13
5.3	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE.....	14
5.4	ALTRE ATTIVITÀ.....	16
5.5	SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO.....	16
6	A CHI RIVOLGERSI, COME INFORMARSI.....	18
	INFORMAZIONE AGLI UTENTI	19
	SITO INTERNET DEL GESTORE.....	19
	SPORTELLI UTENTI	20
	SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE).....	20
	APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET)	20
	ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE	20
7	COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D’INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)	21
	PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO	21
	RICHIESTA SCRITTA D’INFORMAZIONI.....	21
	SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO	22
	RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE.....	22
8	INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO	23
9	RISARCIMENTO DANNI.....	25
9.1	RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI E PROCEDURE CONCILIATIVE.....	25
10	LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI.....	25
11	L’ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	25

12	SEZIONE SECONDA GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	26
12.1	MODALITÀ DI PRELIEVO	26
12.2	MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO).....	26
12.3	MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE	26
12.4	ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI (GESTORE SERVIZIO DI CUI AL PRECEDENTE PUNTO)	27
12.5	SERVIZI OFFERTI	28
12.6	STANDARD DI QUALITÀ	28
12.7	REGOLE DI COLLABORAZIONE.....	31
12.8	ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	32
13	GLOSSARIO.....	34

1 PREMESSA

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano 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.

La presente Carta della Qualità Unica contiene gli obblighi di servizio, gli standard di qualità e gli indicatori sia per l’ambito di gestione TARI o TARIP (Attività di Rapporto con l’Utenza) che di gestione del servizio in ogni singolo territorio, quindi per singolo Comune, ed è stata oggetto di approvazione ai sensi dell’art. 5 del Testo unico sulla qualità del servizio rifiuti (TQRIF).

La Carta della Qualità Unica contiene i diritti degli utenti del Comune di Gardone Riviera, domestici e non domestici, che il Gestore Garda Uno SpA si impegna a garantire.

La Carta della Qualità Unica è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione, con contorno di colore verde, è relativa ai servizi di raccolta, spazzamento e lavaggio strade svolti dal Gestore Garda Uno SpA
- la Seconda Sezione, con contorno di colore azzurro, è relativa ai servizi di gestione della tariffa (TARI o TARIP) svolti dal Gestore di tale servizio (Comune, Garda Uno o altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto di Servizio)

La Carta in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti.
- La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:
 - L.R. Lombardia n. 26/2003;
 - L.R. Lombardia n. 10/2009;
 - DGR.n° 6408 del 23/05/2022 (Aggiornamento del Programma Regionale di Gestione dei Rifiuti);
 - Decreto-legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
 - Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
 - Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;
 - Decreto Legislativo n. 152/2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
 - Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
 - Decreto Legislativo n. 116/2020;
 - Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
 - Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

La disciplina del servizio oggetto della Carta, in riferimento al Comune, è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Contratto di Servizio e Disciplina Tecnico del Servizio tra Comune di Gardone Riviera e Gestore Garda Uno SpA (giusta Delibera Consiglio Comunale n. _____ del _____) che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare e le eventuali penali.

Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti, che stabilisce le regole per lo svolgimento dell'attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell'igiene pubblica (disponibile nella pagina integrata Comune / Gestore sul sito internet di Garda Uno SpA).

Programma dei servizi di raccolta e spazzamento/lavaggio strade, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponibile nella pagina integrata Comune / Gestore sul sito internet di Garda Uno SpA e sulla App "Junker" del Gestore Garda Uno SpA).

Regolamento per l'applicazione delle penali, che contiene le regole per l'applicazione delle penali al Gestore Unico da parte del Comune di Gardone Riviera (disponibile nella pagina integrata Comune / Gestore sul sito internet di Garda Uno SpA).

Regolamento per l'applicazione della tariffa (TARI o TARIP), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune di Gardone Riviera).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari.

Il Bacino territoriale servito da Garda Uno SpA è composto dai seguenti 27 Comuni:

Calcinato, Calvagese della Riviera, Dello, Desenzano del Garda, Gardone Riviera, Gargnano, Limone sul Garda, Lonato del Garda, Magasa, Manerba del Garda, Manerbio, Moniga del Garda, Offlaga, Padenghe sul Garda, Polpenazze del Garda, Pontevico, Pozzolengo, Prevalle, Puegnago del Garda, Salò, San Felice del Benaco, Soiano del Lago, Tignale, Toscolano Maderno, Tremosine, Valvestino, Verolanuova.

La Carta è valida per i Comuni serviti da Garda Uno SpA.

Nella Carta sono consapevolmente presenti delle ridondanze (ad esempio, spesso vengono specificati i nomi plurimi con cui vengono definiti i Centri di Raccolta), con lo scopo di rendere i contenuti maggiormente chiari all'utente, senza la necessità di obbligarlo a frequenti rimandi.

Ad ogni modo, per una puntuale definizione dei termini e degli acronimi utilizzati, si rimanda al **glossario** in calce al testo (capitolo 14).

2 LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai Gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

Lo Schema Regolatorio determinato dall'Ente Locale nelle funzioni di Ente Territorialmente Competente, per la gestione dell'ambito compreso nel perimetro di affidamento a Garda Uno SpA, con Delibera di **Consiglio Comunale / Giunta Comunale** n. _____, è il "I", livello qualitativo minimo.

3 VALIDITA', VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità ha validità dalla data di approvazione da parte del Comune di Gardone Riviera avvenuta con atto _____ del _____, per tutta la durata dell'affidamento (sino al 31 dicembre 2027), nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. È soggetta a verifica almeno triennale.

Tuttavia, le previsioni della Carta della Qualità in termini di obblighi di servizio, standard di qualità ed indicatori saranno vigenti soltanto al momento in cui sarà approvata, per ogni singola gestione, quindi per ogni singolo Comune, la Carta della Qualità Unica (gestione tari e gestione servizio) ai sensi dell'art. 5 del TQRIF.

La Carta della Qualità Unica dovrà essere aggiornata in relazione:

- alla scelta del nuovo Schema Regolatorio;
- a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio;
- all'adozione di standard migliorativi;
- a nuove esigenze manifestate dall'Ente Locale nelle funzioni di Ente Territorialmente competente, dal Gestore o dagli utenti, anche per il tramite delle Associazioni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dal singolo Comune.

La Carta è disponibile nella pagina integrata Comune / Gestore sul sito internet del Gestore Unico Garda Uno.

Aggiuntivamente, la Carta può essere richiesta anche presso gli uffici Tributi del Comune nonché presso gli sportelli fisici gestiti dal Gestore Garda Uno SpA.

Il documento di riscossione (se TARI) o bolletta (se TARIP Corrispettiva) contiene l'indicazione della pagina integrata Comune / Gestore sul sito internet del Gestore Garda Uno da cui è possibile scaricare la Carta.

Una versione sintetizzata della Carta è resa disponibile a tutti gli utenti, compresi i nuovi utenti del servizio.

4 SEZIONE PRIMA

GESTORE DEI SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Garda Uno spa è il Gestore del servizio rifiuti urbani nel Comune.

Si tratta di una società per azioni a totale capitale pubblico, partecipata da 36 Enti Locali della Provincia di Brescia e da una Società a capitale interamente pubblico della Provincia di Verona.

Costituita nel 1974 in veste di Azienda Speciale Consortile ex R.D. 2578 del 15/10/1925 e trasformata in SpA con procedura semplificata ex Bassanini Bis (Legge 127/1997) al fine di tutelare gli aspetti ambientali del Lago di Garda e strutturata secondo il modello *in house providing*, Garda Uno SpA è controllata dagli Enti Locali Soci che ne ricevono le prestazioni di servizio e che esercitano il "controllo analogo" secondo quanto previsto dalle norme vigenti e in particolare dal Dlgs. 175/2016 "TUSP".

Si occupa della:

- Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Gestione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Gestione dei punti di contatto, relativamente ai servizi svolti;
- Gestione dei reclami e delle richieste d'informazione, relativamente ai servizi svolti;
- Gestione del rapporto con l'Utenza nei territori in cui vige la TARIP Corrispettiva;

Garda Uno spa in cifre

- Dipendenti dedicati al Servizio di Igiene Urbana 150 circa
- Mezzi dedicati al Servizio di Igiene Urbana 140 circa
- Abitanti serviti (dato 01/01/2022) 163.516 su totale Provincia 1.265.077
- Comuni serviti (anno 2022) 27 su 206 totale Provincia
- Area servita (Km²) 833 Km² su 6.078 Km² totale ATO

- Tonnellate di rifiuti raccolti (dati 2020) 89.914 - su 652.855 totale Provincia
- % di raccolta differenziata (dati 2020) 76,70 % - su 77,30% totale Provincia

4.1 PRINCIPI FONDAMENTALI

Rispetto delle normative e onestà: i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;

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

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;

Chiarezza e trasparenza: A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, Garda Uno SpA adotta un modello organizzativo di gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231 del 2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 medesimo. Tali informazioni possono essere disponibili nella sezione "Società Trasparente" del sito internet www.gardauno.it. Si rimanda anche alla legge 241/1990 ed alla Delibera ARERA 444/2019/R/rif e alle relative modificazioni e integrazioni.;

Efficienza ed efficacia: il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;

Partecipazione: l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti; L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni in possesso di Garda Uno SpA rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i..

Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata di Garda Uno SpA: protocollo@pec.gardauno.it. Garda Uno SpA si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di customer satisfaction.

Tutela dell'ambiente: nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;

Cortesìa: il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;

Semplificazione delle procedure: il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

4.2 PRIVACY

Garda Uno SpA considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine il Gestore rispetta quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Garda Uno SpA garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

4.3 CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

4.4 COMUNI SERVITI

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta e trasporto dei rifiuti (R&T), spazzamento e lavaggio strade (CSL), Gestione della Tariffa e Rapporti con l'Utenza (TARIP) per i Comuni indicati nella seguente Tabella 1.

n.	PR	Comune	R&T	CSL	TARIP
1	BS	CALCINATO	X	X	IN ECONOMIA
2	BS	CALVAGESE DELLA RIVIERA	X	X	IN ECONOMIA
3	BS	DELLO	X	X	IN ECONOMIA
4	BS	DESENZANO DEL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
5	BS	GARDONE RIVIERA	X	X	IN ECONOMIA
6	BS	GARGNANO	X	X	IN ECONOMIA
7	BS	LIMONE SUL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
8	BS	LONATO DEL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
9	BS	MAGASA	X	IN ECONOMIA	IN ECONOMIA
10	BS	MANERBA DEL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
11	BS	MANERBIO	X	X	IN ECONOMIA
12	BS	MONIGA	X	X	IN ECONOMIA
13	BS	OFFLAGA	X	IN ECONOMIA	IN ECONOMIA
14	BS	PADENGHE SUL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
15	BS	POLPENAZZE DEL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
16	BS	PONTEVICO	X	X	IN ECONOMIA
17	BS	POZZOLENGO	X	X	IN ECONOMIA
18	BS	PREVALLE	X	X	X
19	BS	PUEGNAGO DEL GARDA	X	X	IN ECONOMIA
20	BS	SALO'	X	X	IN ECONOMIA
21	BS	SAN FELICE DEL BENACO	X	X	IN ECONOMIA
22	BS	SOIANO DEL LAGO	X	X	IN ECONOMIA
23	BS	TIGNALE	X	IN ECONOMIA	IN ECONOMIA
24	BS	TOSCOLANO MADERNO	X	X	IN ECONOMIA
25	BS	TREMOSINE	X	IN ECONOMIA	IN ECONOMIA
26	BS	VALVESTINO	X	IN ECONOMIA	IN ECONOMIA
27	BS	VEROLANUOVA	X	IN ECONOMIA	IN ECONOMIA

4.5 GLI UTENTI

Sono Utenti del Servizio di Gestione Rifiuti Urbani tutti i Cittadini, le Imprese e gli Enti che risiedono o che detengono immobili atti a produrre rifiuti urbani nei Comuni serviti di cui alla Tabella 1.

- 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.

5 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI

5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI NEL COMUNE

I servizi erogati in ogni Comune sono puntualmente descritti nel Contratto di Servizio sottoscritto tra Gestore ed Ente Locale Socio affidante.

Tali servizi sono altresì riportati e consultabili nella pagina integrata Gestore/Ente Locale disponibile sul sito internet di Garda Uno SpA e raggiungibile tramite dalla home page attraverso la funzione "Info sul tuo Comune".

I servizi consultabili riguardano:

- nell'ambito del servizio di raccolta e trasporto, su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta;
- nell'ambito del servizio di spazzamento e lavaggio strade, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Inoltre, viene specificato se alcuni servizi sono affidati da Garda Uno ad un prestatore d'opera pur rimanendo Garda Uno SpA l'unico interlocutore e riferimento per qualsiasi disservizio.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale

Nei paragrafi seguenti sono indicati i servizi che Garda Uno svolge nei comuni in cui è gestore; tuttavia ogni comune ha attivato solo alcuni dei servizi; per verificare i servizi svolti nel proprio comune consultare la tabella sintetica in Allegato.

5.2 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Indicazioni generali

Garda Uno SpA effettua la raccolta dei rifiuti solidi urbani presso le utenze domestiche e non domestiche del Comune, con le modalità fissate nel Contratto di Servizio sottoscritto con l'Ente Locale Socio Affidante e reperibili nella pagina integrata sul Sito Internet del Gestore.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base dell'Allegato Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali. I rifiuti vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata ed infine, della pianificazione prevista nel Contratto di Servizio.

In caso di modifiche non strutturali e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), Garda Uno SpA informa gli utenti interessati almeno entro cinque (5) giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito internet, applicazione smartphone, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica, ecc).

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani può essere articolato in diverse modalità di seguito elencate. **Le parti effettivamente svolte dipendono dal singolo contratto di servizio:**

RACCOLTA "PORTA A PORTA" INDICAZIONI GENERALI

Per raggiungere gli obiettivi nazionali di recupero e riciclo nel Comune è avviato un sistema di raccolta porta a porta che prevede la separazione dei rifiuti in 5 differenti frazioni:

- Carta;

- Vetro e lattine;
- Imballaggi in plastica;
- Umido;
- Rifiuto secco residuo;

I contenitori devono essere posizionati dagli utenti su suolo pubblico, secondo un calendario condiviso con il Comune, ordinati in modo tale da non costituire pericolo ed intralcio alla circolazione dei veicoli e dei pedoni. In caso di vialetti pedonali, cortili e di strade private, devono essere posizionati in corrispondenza dello sbocco delle stesse su strade pubbliche carrabili. Dalle strade pubbliche sono escluse quelle transitabili con rischi per la sicurezza legati alla natura della pavimentazione (es. sterrati, fondo pericoloso, curve cieche...).

Nel caso di grandi complessi abitativi con elementi critici oppure per utenze non domestiche con necessità particolari, è facoltà dell'Amministrazione concedere contenitori di grandi dimensioni (fino ad 1 mc) che devono essere posizionati all'interno delle aree private accessibili per il conferimento alla sola utenza in questione; tali contenitori sono esposti su suolo pubblico (mai in luoghi privati anche se appartenenti ad un condominio), nei giorni ed orari previsti, dal personale del complesso abitativo (custode o simili) o personale dell'utenza non domestica.

Nel caso di presenza di elevati quantitativi di rifiuti non differenziati, esposti in modalità non previste od oltre gli orari previsti di esposizione, gli stessi non sono raccolti e dove possibile, è cura di Garda Uno segnalare l'infrazione riscontrata agli uffici comunali.

Tutti i rifiuti raccolti sono conferiti al Centro di Raccolta Comunale oppure inviati direttamente agli impianti di trattamento finale opportunamente autorizzati.

FORNITURA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA PORTA A PORTA

Le attrezzature standard da consegnare all'utente comprendono almeno:

Frazione	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
Carta	Nessun contenitore	Nessun contenitore
Plastica	Sacchi per raccolta plastica	Come domestiche
Secco residuo	Solo per le utenze in regime di TARIP Corrispettivo Puntuale: bidone per Secco Residuo oppure sacco specifico	Come domestiche
Umido	pattumiera areata sottolavello per organico, bidoncino per esposizione, 1 confezione sacchi	Come domestiche o carrellato in caso di necessità
Vetro	bidoncino per esposizione	Come domestiche o carrellato in caso di necessità
Altro	Materiale informativo	Tessera speciale per l'accesso al Centro di Raccolta

Tutte le attrezzature standard sono fornite da Garda Uno agli utenti del Comune.

Contenitori richiesti dall'utente non previsti nella dotazione standard NON sono forniti in ammortamento; saranno venduti da Garda Uno direttamente all'utenza soltanto i contenitori carrellati e cassonetti per Grandi Utenze e residence e solo in presenza di particolari necessità legate alla raccolta e previo parere positivo del Comune.

SOSTITUZIONE CONTENITORI

Sostituzioni contenitori standard forniti in ammortamento:

- se il contenitore danneggiato ha più di 5 anni di età, rilevabile dalle marcature del contenitore stesso l'utente ha diritto alla sostituzione gratuita (previa riconsegna del contenitore);
- Se il contenitore ha meno di 5 anni di età, rilevabile dalle marcature del contenitore stesso l'utente ha diritto alla sostituzione gratuita solamente se il danno pregiudica l'utilizzo del contenitore. (es:

rottura del sistema di aggancio, distacco del fondo, danneggiamento manico per bidoncini; si esclude il coperchio rotto perché non ne preclude l'uso);

- in caso di furto l'utente ha diritto alla sostituzione gratuita; a tal fine presenta dichiarazione di sottrazione ai sensi del D.P.R. 445/2000, nel caso di contenitori fino alla capacità di 100 litri oppure copia di regolare denuncia all'autorità di pubblica sicurezza per contenitori di maggiori dimensioni.

Sostituzioni contenitori extra acquistati dall'utente (non standard):

Il contenitore è coperto dalla Garanzia per vizi e/o difetti di qualità e/o di fabbricazione per la durata di 2 (due) anni a decorrere dalla data di consegna. Tale garanzia è prestata alle seguenti tassative condizioni:

1. Gli eventuali reclami motivati devono essere notificati tramite PEC a Garda Uno spa a pena di decadenza, entro 30 (trenta) giorni dalla scoperta del difetto e comunque entro 2 (due) anni decorrenti dalla consegna del bene, allegando eventuale documentazione a sostegno del reclamo.
2. Ai sensi di legge, nei casi in cui Garda Uno spa abbia riconosciuto l'applicabilità della Garanzia legale per l'utente, quest'ultimo ha diritto al ripristino senza spese della conformità del bene mediante riparazione o sostituzione.
3. Sono espressamente esclusi dalla garanzia i danni causati dalla normale usura del contenitore, da rotture accidentali, da un utilizzo improprio o da mancanza di manutenzione.

Alla scadenza dei due (2) anni dalla consegna, la garanzia cesserà automaticamente e in caso di rottura non sarà più possibile richiedere la sostituzione del contenitore.

Raccolta carta e cartone

Il servizio è articolato generalmente in un passaggio settimanale.

Alle utenze non sono forniti contenitori specifici; i rifiuti cartacei devono essere collocati sul ciglio strada prima dell'orario di raccolta in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale, degli automezzi e non devono essere oggetto di dispersione eolica. L'utenza è tenuta a confezionare il rifiuto all'interno di scatole di cartone, buste di carta od involucri vari in carta aventi peso e volume tali da agevolare la raccolta manuale.

È vietato il conferimento in sacchi di plastica, in cassette o qualsiasi contenitori in materiale diverso da carta e cartone.

Le attività commerciali ed artigianali devono obbligatoriamente conferire gli imballaggi in carta e cartone piegati e ridotti di volume e comunque in condizioni tali da consentire il carico manuale degli stessi per una volumetria massima di 1 mc.

Raccolta vetro e lattine

Il servizio è articolato generalmente in un passaggio settimanale.

A tutte le utenze domestiche sono forniti dal Gestore specifici contenitori (bidoncini 25 lt.) in cui collocare tali rifiuti.

Per le grandi utenze (bar, ristoranti, mense, ...) su richiesta sono forniti contenitori di capacità superiore (120/240 lt).

Gli stessi contenitori devono essere esposti sul ciglio strada prima dell'orario di raccolta in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e degli automezzi. La pulizia del contenitore è di competenza esclusiva dell'utente. All'utenza è vietato l'esposizione dei rifiuti oggetto della presente raccolta senza l'uso del bidone da esposizione avuto in dotazione. Il peso dei bidoncini 25 lt, per ragioni di sicurezza e prevenzione infortuni, non deve superare 10 Kg cadauno.

Raccolta imballaggi in plastica

Il servizio è articolato generalmente in un passaggio settimanale.

A tutte le utenze domestiche sono forniti dal Gestore specifici sacchi trasparenti 110 lt. di colore giallo in cui collocare gli imballaggi in plastica; in alternativa gli utenti si procurano in autonomia gli analoghi sacchi tassativamente trasparenti.

I sacchi devono essere esposti chiusi sul ciglio strada prima dell'orario di raccolta in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e degli automezzi e non devono essere oggetto di dispersione eolica. All'utenza è vietato conferire gli imballaggi in plastica all'interno di sacchi non trasparenti che

non permettano all'operatore la verifica del contenuto.

Le attività commerciali ed artigianali devono obbligatoriamente conferire gli imballaggi ridotti di volume e comunque in condizioni tali da consentire il carico manuale degli stessi per una volumetria massima di 1 mc.

Raccolta Frazione Organica "Umido"

Il servizio è articolato in due passaggi settimanali durante il periodo invernale ed in tre passaggi settimanali durante la stagione estiva.

A tutte le utenze domestiche sono forniti dal Gestore un kit specifico composto da: bidoncino da 25 lt. da esposizione, bidoncino da 10 lt. areato da sotto-lavello. Le utenze dovranno fornirsi autonomamente di sacchetti biodegradabili in mater-bi o carta ovvero ritirarne il quantitativo previsto per singola utenza presso l'ufficio tributi del Comune di Gardone Riviera.

Per le grandi utenze, su richiesta, il Comune fornisce solo i contenitori da esposizione di capacità superiore (120/240 lt) senza sacchi.

I contenitori da esposizione devono essere posizionati sul ciglio strada prima dell'orario di raccolta in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o degli automezzi. La pulizia del contenitore è di competenza esclusiva dell'utente. All'utenza è vietato l'esposizione dei rifiuti organici in sacchetti che non siano biodegradabili (mater-bi) o di carta e senza l'uso del bidone da esposizione avuto in dotazione. Il peso dei bidoncini 25 lt, per ragioni di sicurezza e prevenzione infortuni, non deve superare 10 Kg cadauno.

Raccolta rifiuto secco residuo indifferenziato

Il servizio è articolato in un passaggio settimanale.

Le utenze devono utilizzare esclusivamente gli speciali sacchi rosa del Comune di Gardone Riviera che si devono ritirare presso i distributori automatici presenti in piazza Pedrazzi ed in via Val di Sur, ovvero direttamente presso l'ufficio tributi dell'Ente.

I sacchi rosa devono essere esposti sul ciglio strada prima dell'orario di raccolta in modo ordinato e tale da non intralciare la mobilità pedonale e/o degli automezzi. Il peso dei sacchi, per ragioni di sicurezza e prevenzione infortuni, non deve superare 10 Kg cadauno; devono contenere esclusivamente rifiuti non potenzialmente valorizzabili o che non siano oggetto di altre raccolte differenziate attivate dal Comune.

SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA: PRENOTAZIONE SERVIZIO SINGOLO (INGOMBRANTI)

Sono servizi a chiamata, i servizi di ritiro di rifiuti ingombranti al domicilio su richiesta da parte dell'utente.

Per "rifiuti ingombranti" s'intendono quei rifiuti prodotti da utenze domestiche di dimensioni tali che non possono essere conferiti ai normali circuiti di raccolta porta a porta ma debbono essere consegnati al Centro di Raccolta; a titolo di esempio divani, poltrone, materassi, mobili, grandi elettrodomestici. Gli utenti che hanno difficoltà a consegnare il rifiuto ingombrante presso il Centro di Raccolta prenotano il ritiro presso il Comune ed espongono il rifiuto su ciglio strada nella giornata ed orario indicati.

Il Gestore provvede alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico. In nessun caso è previsto l'accesso a strade/aree private per effettuare la raccolta, neppure previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

Nel Comune è presente un Centro di Raccolta, ove gli utenti possono conferire i rifiuti ingombranti, pertanto il servizio di ritiro su chiamata è solo integrativo a quello presso il Centro di Raccolta.

Garda Uno generalmente con cadenza mensile effettua la raccolta presso il domicilio degli utenti indicati dal Comune. Il materiale ritirato viene conferito presso il Centro di Raccolta comunale. Per ogni ritiro il materiale da ritirare non deve superare la quantità di n. 3 oggetti e comunque non superare il volume di mc 2. Tale servizio non prevede il ritiro di normali rifiuti solidi non ingombranti.

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da Garda Uno SpA, tra cui email, numero verde, sportello on line, sportello fisico (ove presente), App per smartphone e tablet. Comunicando i dati necessari:

- i dati identificativi dell'utente:
- i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

SERVIZIO DI RITIRO AD ISCRIZIONE: PANNOLINI E PANNOLONI

Il servizio è articolato generalmente in un passaggio settimanale.

La raccolta è effettuata esclusivamente alle utenze che si sono iscritte al servizio; la gestione, l'aggiornamento e l'invio al gestore dell'elenco utenze iscritte è a carico del Comune.

Le modalità di conferimento sono analoghe a quelle delle altre frazioni: i rifiuti devono essere collocati su ciglio strada in sacchi ben chiusi prima dell'orario di raccolta. In tali sacchi devono essere inseriti esclusivamente i tessili sanitari. Non devono essere utilizzati contenitori di altro genere. Il peso dei sacchi non deve superare 10 Kg cadauno.

La raccolta può effettuarsi utilizzando i sacchi specifici (ad esempio sacco rosso) dedicati unicamente a questa tipologia di raccolta.

RACCOLTA DI ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTI SUL TERRITORIO

Garda Uno effettua lo svuotamento di altri contenitori di rifiuti posizionati sul territorio, negli esercizi commerciali, e negli edifici pubblici e li raggruppa presso il Centro di Raccolta Sovracomunale per il successivo trasporto agli impianti di recupero o smaltimento.

I rifiuti possono essere i seguenti:

- rifiuti tessili (abiti usati);
- oli vegetali;
- farmaci scaduti;
- pile e batterie;
- tappi in sughero;
- toner;
- prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni).

Laddove i contenitori sono di proprietà comunale l'acquisto dei contenitori e la manutenzione straordinaria è a cura dell'Amministrazione Comunale.

Spetta a Garda Uno lo svuotamento dei contenitori e la segnalazione di fatti che possano rendere i contenitori inservibili. Non è previsto lavaggio di questi contenitori.

Lo svuotamento dei contenitori per pile esauste e medicinali scaduti posizionati presso utenze avviene su richiesta delle utenze affidatarie dei contenitori a Garda Uno.

CENTRI DI RACCOLTA

A integrazione dei servizi di raccolta sul territorio, Garda Uno SpA provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta, nelle modalità previste dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

Ogni Comune ha la disponibilità di un Centro di Raccolta sito nel comune o utilizza un centro di Raccolta sovracomunale in un Comune adiacente.

Garda Uno fornisce in ammortamento idonei contenitori per il deposito dei rifiuti nel Centro di Raccolta Comunale.

Garda Uno provvede, direttamente o tramite aziende terze iscritte all'Albo Gestori Ambientali, al prelievo dei materiali raggruppati nel Centro di Raccolta Comunale ed al trasporto agli impianti di trattamento regolarmente autorizzati privilegiando il recupero rispetto allo smaltimento.

Per la conduzione del Centro di Raccolta Comunale Garda Uno si fa carico di:

- Provvedere all'apertura, alla chiusura e alla sorveglianza del Centro di Raccolta Comunale negli orari concordati mettendo a disposizione il personale previsto per il corretto conferimento dei rifiuti;
- Mantenere pulita l'intera area con particolare riferimento alla pulizia dei piazzali, delle rampe di accesso, di tutte le zone di raggruppamento dei rifiuti e di posizionamento dei container, nonché la rimozione di tutti i rifiuti abbandonati all'ingresso del Centro di Raccolta Comunale che siano di tipologia analoga ai rifiuti conferibili al Centro di Raccolta Comunale;
- Assicurare la regolare pulizia del fabbricato di servizio.
- Controllare che l'utente sia autorizzato al conferimento secondo le modalità indicate dal Comune;

- Verificare l'esatta compilazione della scheda di conferimento per i conferimenti effettuati dalle utenze non domestiche;
- Controllare che i materiali rientrino tra le tipologie previste dal regolamento comunale e siano depositati dagli utenti nei contenitori appropriati;
- Vigilare che l'utenza conferisca i rifiuti esclusivamente in modalità differenziata (verranno respinte tutte le utenze che si presentano al Centro di Raccolta Comunale senza differenziare i rifiuti);
- Indicare dove conferire i materiali;
- Collaborare nel caso in cui l'utenza necessiti di aiuto manuale

Presso il Centro di Raccolta Comunale le utenze, domestiche e non domestiche, possono conferire all'interno di contenitori/aree dedicate, nelle forme, negli orari e nei limiti previsti dal regolamento comunale, le seguenti tipologie di rifiuto con le specifiche indicate in tabella:

CER	DENOMINAZIONE	SPECIFICHE
080318	Toner per stampa esauriti	
150101 e 200101	Carta e cartone	
150102	Imballaggi in plastica	per imballaggi plastici si intendono tutti i materiali che assolvono alla funzione di imballaggio primario (contenere un prodotto) e/o assolvono alla funzione di contenere gli imballaggi primari (film estensibile, cassette, ecc.).
150103 e 200138	Legno	
150104 e 200140	Metalli	
150106	Imballaggi in materiali misti	Vetro e lattine
150110* 150111* 160505* 200127*	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose o contaminati da tali sostanze (contenitori T/F vernici e simili...)	Conferimento consentito solo a utenze domestiche
150107 o 200102	Vetro	
170107 o 170904	Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche	Rifiuti provenienti da piccole demolizioni effettuate esclusivamente dalle utenze domestiche
200108	Rifiuti biodegradabili di cucine e mense	
200110	Abbigliamento	
200121*	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	Tipologia RAEE R5 - sorgenti luminose in qualità e quantità analoghe all'utenza domestica
200123*	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi	Tipologia RAEE R1 - freddo e clima in qualità e quantità analoghe all'utenza domestica
200125	Oli e grassi commestibili	
200126*	Oli minerali	Conferimento consentito solo a utenze domestiche
200132	Medicinali	
200133*	Batterie ed accumulatori	Conferimento consentito solo a utenze domestiche
200134	Pile portatili	
200135*	Apparecchiature elettriche ed elettroniche contenenti sostanze pericolose	Tipologia RAEE R3 - tv e monitor in qualità e quantità analoghe all'utenza domestica
200136	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso	Tipologia RAEE R2 - grandi bianchi e R4 - PED, CE, ICT, apparecchi illuminanti e altro
200139	Plastica	
200201	Rifiuti biodegradabili	Vegetali derivanti da giardini e parchi
200307	Rifiuti ingombranti	Rifiuti di volumetrie tali da non permettere il conferimento tramite il servizio di raccolta porta a porta.

5.3 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Spazzamento meccanico con ausiliario appiedato

Garda Uno provvede ad effettuare lo spazzamento meccanico del territorio nelle vie e con le frequenze concordate fra Comune e Garda Uno, preventivamente calendarizzati. Il servizio è comprensivo di

trasferimento e svuotamento dei residui presso un Centro di Raccolta.

Il servizio è svolto da spazzatrice meccanica di dimensioni adeguate (da 2 a 6 mc) e da ausiliario appiedato munito di soffiatore ove previsto.

Il servizio di spazzamento non è interrompibile, in caso di cause di forza maggiore (neve, pioggia battente, scioperi, rottura della spazzatrice, ...) il servizio sarà recuperato appena le condizioni torneranno alla normalità.

Il servizio di spazzamento meccanico si effettua in orari concordati con l'Amministrazione Comunale, comunque continuativi e generalmente compresi nella fascia oraria dalle ore 5.00 e le ore 13.00.

Il servizio prevede la rimozione, la raccolta, l'asportazione, tecnicamente possibile, di fogliame, sabbia, terriccio, carta, lattine, rifiuti in genere giacenti sulle superfici pavimentate soggette al servizio.

L'Amministrazione Comunale si impegna a far rispettare i divieti di sosta e fermata;

Il livello di qualità di pulizia è quello compatibile con la presenza di auto in sosta vietata sulla carreggiata oppure di auto in sosta regolare nei punti di parcheggio.

Spazzamento manuale

Garda Uno provvede ad effettuare lo spazzamento manuale del territorio nelle vie e con le frequenze concordate fra Comune e Garda Uno, preventivamente calendarizzati. Il servizio è comprensivo di trasferimento e svuotamento dei residui presso un Centro di Raccolta.

Il servizio è svolto da operatore dotato di scopa con piccolo mezzo a vasca di supporto, solitamente a motore. In qualche caso si utilizza triciclo a pedalata assistita.

Il servizio prevede la rimozione, la raccolta, l'asportazione, tecnicamente possibile, di fogliame, sabbia, terriccio, carta, lattine, rifiuti in genere giacenti sulle superfici pavimentate soggette al servizio.

Il livello di qualità di pulizia è quello compatibile con la presenza di auto in sosta vietata sulla carreggiata oppure di auto in sosta regolare nei punti di parcheggio.

Svuotamento cestini

Garda Uno provvede allo svuotamento dei cestini portarifiuti posizionati sul territorio comunale con le frequenze concordate fra Comune e Garda Uno. È a cura di Garda Uno la fornitura dei sacchi, lo svuotamento e la segnalazione tempestiva di fatti che possano rendere i cestini inservibili o pericolosi. Non è previsto lavaggio di questa tipologia di contenitori.

L'acquisto dei contenitori, il collocamento sul territorio e la loro manutenzione straordinaria è a cura del Comune che provvede a comunicare tempestivamente a Garda Uno in forma scritta eventuali nuovi collocamenti, spostamenti e rimozioni per consentire l'inserimento nei percorsi di servizio.

Pulizia mercato settimanale e manifestazioni

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmate.

Il dettaglio dei servizi svolti è indicato nel Contratto di Servizio. In caso di Servizi eccezionali e non programmati, ne è fatta specifica richiesta dall'Ente Locale almeno 30 giorni prima dell'evento.

Il servizio fiere e mercati comprende la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc), fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o misto o meccanico - delle aree interessate.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati viene avviato al termine dell'orario di svolgimento degli eventi, oppure in specifico orario richiesto dal Comune.

Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o in accordo con le tempistiche stabilite tra Comune di riferimento e Gestore) se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale.

Per le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari, il servizio sarà avviato al massimo entro sei (6) ore dalla conclusione, salvo diversi accordi con il Comune.

I rifiuti solidi urbani prodotti dagli ambulanti durante l'attività di vendita dovranno essere differenziati per categorie omogenee. Tali rifiuti dovranno essere raccolti differenziati dagli ambulanti e posizionati nel proprio stallo fino al momento del ritiro in modo da evitare qualsiasi dispersione sull'area pertinenziale e circostante. I rifiuti raccolti saranno poi conferiti presso il Centro di Raccolta.

Lavaggio portici e superfici pavimentate

Garda Uno provvede ad effettuare il lavaggio portici e superfici pavimentate nelle vie e con le frequenze concordate con il Comune, preventivamente calendarizzati. Il servizio è comprensivo di trasferimento e svuotamento dei residui presso un Centro di Raccolta.

Servizio qualità (abbandoni)

Garda Uno tramite il servizio qualità prevede il controllo del territorio per la risoluzione tempestiva di abbandoni di piccole quantità di rifiuti urbani, sia sulla base di segnalazione da parte del personale operativo presente sul territorio sia su segnalazioni del personale comunale.

Il servizio viene effettuato per un monte ore fisso concordato con il Comune, generalmente su base settimanale.

Il servizio non prevede la rimozione di rifiuti che necessitano caratterizzazione (es. eternit, abbandoni di rifiuti speciali, etc...).

5.4 ALTRE ATTIVITÀ

Garda Uno svolge regolarmente campagne di promozione della raccolta differenziata e della corretta gestione dei rifiuti utilizzando differenti strumenti:

Stampa di opuscoli

Garda Uno produce materiale informativo che mette a disposizione degli utenti in forma cartacea e sul proprio sito internet:

Ecocalendari per i comuni che hanno raccolte porta a porta;

Libretti didattici per bambini sulla gestione rifiuti urbani;

Opuscoli multilingue per stranieri;

Opuscoli su frazioni particolari;

Opuscolo sul compostaggio.

Educazione ambientale

Garda Uno, da sempre attenta alla sostenibilità dei servizi erogati sul territorio, mette a disposizione un programma di educazione ambientale. Con il progetto “Comincio da me” l’azienda si impegna a divulgare le buone pratiche in tema di rifiuti, ed anche di mobilità sostenibile e risparmio energetico con l’obiettivo di sensibilizzare le giovani generazioni e le loro famiglie, ad uno stile di vita più sano e rispettoso dell’ambiente. La proposta prevede la realizzazione in classe di tre laboratori stimolanti e divertenti; è dedicata alle classi IV o V presenti sul territorio. In contemporanea si verifica come funziona la Raccolta Differenziata nell’edificio scolastico per capire se la scuola riesce ad essere strumento concreto di educazione in questo campo, e correggere eventuali errori e suggerendo come riorganizzare la Raccolta Differenziata all’interno dei plessi scolastici. Ad ogni alunno che partecipa alle attività didattiche è fornito un libretto appositamente realizzato per queste attività. Il libro accompagna il bambino, (ed il genitore con una parte a lui dedicata), a raggiungere una maggiore consapevolezza dell’effetto sul pianeta dei propri comportamenti quotidiani.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è una pratica di riduzione di rifiuti alla fonte che consente di riciclare i propri rifiuti organici trasformandoli in un fertilizzante detto compost; Garda Uno promuove il compostaggio domestico tramite un manuale di istruzioni fornito agli utenti (cartaceo e sul sito)

5.5 SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Nell’ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, Garda Uno SpA predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

A tal fine attiva un numero verde gratuito dedicato 800 033 955, attivabile dal soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo, 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.

il servizio di Pronto Intervento può essere chiesto esclusivamente per:

- rimozione di rifiuti abbandonati, solo laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazione 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.

Garda Uno non effettua rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, anche se ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo; a tal fine il Comune identifica il soggetto istituzionale titolare ad attivare il servizio nella figura dell'Ufficio di Polizia Locale.

6 A CHI RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

Gli utenti possono mettersi in contatto con Garda Uno SpA utilizzando i seguenti contatti:

Gestore Unico	Garda Uno SpA
Sede Legale	Via Italo Barbieri 20, 25080 Padenghe sul Garda (BS)
Sito web	www.gardauno.it
App	Junker (per Android e IOS)
E-mail (PEC)	protocollo@pec.gardauno.it
Numero verde	800 033 955

Riferimenti degli Enti Locali soci affidanti - Enti Territorialmente Competenti (ETC):

ETC (comune di)	indirizzo	Numero Verde	Pagina integrata sito web	e-mail di riferimento
Calcinato	Piazza Aldo Moro 1 – 25011 Calcinato (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/calcinato	tari@comune.calcinato.bs.it
Calvagese della Riviera	Piazza Municipio, 12, 25080 Calvagese della Riviera (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/calvagese	tributi@comune.calvagesedellariviera.bs.it
Dello	Via Roma n. 65, 25020 – Dello (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/dello	tributi@comune.dello.bs.it
Desenzano del Garda	Sede: Via Carducci 4, 25080 Desenzano del Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/desenzano	tributi@comune.desenzano.brescia.it
Gardone della Riviera	Piazza Scarpetta 1 (piano terra), 25083 Gardone della Riviera (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/gardone	tributi@comune.gardoneriviera.bs.it
Gargnano	Via Roma 47 – 25084 Gargnano (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/gargnano	tributi@comune.gargnano.bs.it
Limone sul Garda	Via IV Novembre 25, 25010 Limone sul Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/limone	ragioneria.tributi@comune.limonesulgarda.bs.it
Lonato del Garda	Piazza Martiri della Libertà 12, 25017 Lonato del Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/lonato	ufficiotributi@comune.lonato.bs.it
Magasa	Via Garibaldi, 1 – 25080 Magasa (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/magasa	info@comune.magasa.bs.it
Manerba del Garda	Piazza Garibaldi 5, 25080 Manerba del Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/manerba	ufficiotributi@comune.manerbadelgarda.bs.it
Manerbio	Piazza Cesare Battisti 1, 25025 Manerbio (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/manerbio	protocollo@comune.manerbio.bs.it
Moniga del Garda	Piazza San Martino, 1 25080 Moniga del Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/moniga	ragioneria@comune.monigadelgarda.bs.it
Offlaga	Piazza Due Martiri, 20 – 25020 Offlaga (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/offlaga	ufficio.tributi@comune.offlaga.bs.it
Padenghe sul Garda	Via Italo Barbieri, 3 25080 Padenghe sul Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/padenghe	tributi@comune.padenghe.brescia.it
Polpenazze	Piazza Biolchi 1, 25080 Polpenazze del Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/polpenazze	info@comune.polpenazedelgarda.bs.it
Pontevedico	Piazzetta del Comune 5, 25026 Pontevedico (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/pontevedico	tributi@comune.pontevedico.bs.it
Pozzolengo	P.zza Repubblica n. 1, 25010 Pozzolengo (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/pozzolengo	commerciotributi@comune.pozzolengo.bs.it
Prevalle	Via Morani 11, Prevalle (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/prevalle	protocollo_prevalle@pec.it
Puegnago	Piazza Beato Don Giuseppe Baldo,	800 033	https://www.gardauno.it/it/comuni/puegnago	tributi@comune.puegnagodelgarda.bs.it

ETC (comune di)	indirizzo	Numero Verde	Pagina integrata sito web	e-mail di riferimento
	1 25080 Puegnago del Garda (BS)	955		
Salò	Lungolago Zanardelli 55 – 25087 Salò (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/salo	tributi2@comune.salo.bs.it
San Felice sul Benaco	Via XX Settembre, 11, 25010 San Felice del Benaco (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/san-felice	tari@comune.sanfelicedelbenaco.bs.it
Soiano del Garda	Via Ciucani 5, 25080 Soiano del Lago (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/soiano	tributi@comune.soiano-del-lago.bs.it
Tignale	P.zza Umberto I, 1 – 25080 Tignale (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/tignale	tributi@comune.tignale.bs.it
Toscolano Maderno	Via Trento 5, 25088 Toscolano Maderno (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/toscolano	immobili@comune.toscolanomaderno.bs.it
Tremosine sul Garda	Via Papa Giovanni XXIII, 1 – 25010 Tremosine sul Garda (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/tremosine	tributi@comunetremosine.it
Valvestino	Via Provinciale, 125080, Valvestino (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/valvestino	info@comune.valvestino.bs.it
Verolanuova	Piazza Libertà, 37, 25028 Verolanuova (BS)	800 033 955	https://www.gardauno.it/it/comuni/verolanuova	tributi@comune.verolanuova.bs.it

Per il Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti (se diverso da Garda Uno SpA) si rimanda a quanto riportato nella sezione seconda della Carta al Capitolo 12.

INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Garda Uno SpA si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari (ove di competenza), le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso e sulle loro modifiche.

SITO INTERNET DEL GESTORE

Garda Uno SpA è tenuta a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- ragione sociale;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi il/i Centro/i di Raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure dei centri di raccolta;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso (dati rilevati dal Catasto dei Rifiuti ISPR);
- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta.

Il sito internet o App dedicate dovranno permettere all'utente - sia esso munito o meno delle credenziali di accesso - di interfacciarsi direttamente con il Gestore per richiedere servizi, chiedere informazioni, inviare reclami, ecc.

SPORTELLI UTENTI

Il Gestore Garda Uno SpA in base ad intese con gli Enti Locali Soci affidanti mette a disposizione il numero verde 800 033 955 quale punto di contatto unico ad apertura quotidiana (dalle ore 08.00 alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.00 alle ore 13.00 il sabato). Lo sportello on line, in particolare, consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi.

Nei comuni in cui Garda Uno è Gestore Unico, per le utenze sul cui territorio è prevista l'applicazione della TARIP Corrispettiva in luogo della TARI Tributo è attivo uno sportello fisico per lo svolgimento delle pratiche legate alla gestione del corrispettivo stesso (si veda la sezione seconda della Carta al Capitolo 13). Per il primo anno di gestione lo sportello è decentrato presso la sede municipale del Comune affidante il Servizio, con orario coincidente con quello dell'Ufficio Tributi e pubblicato nella pagina internet dedicata al Servizio sul Territorio dell'Ente Locale affidante; dal secondo anno lo sportello viene centralizzato presso la Sede Legale aziendale con orario pubblicato nella pagina internet dedicata al Servizio generale. Il Gestore Garda Uno SpA si impegna affinché l'attesa allo sportello non superi i trenta (30) minuti di attesa e a tal fine ha attivato un sistema di prenotazione dell'accesso degli sportelli attivi.

SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

Garda Uno SpA mette a disposizione degli utenti almeno un servizio telefonico (numero verde) 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, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo massimo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il servizio telefonico è attivo nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì) dalle 8:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 13:00.

APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET)

Il Gestore predispose un'applicazione (App) scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone e tablet attraverso cui gli utenti potranno interfacciarsi direttamente con l'azienda per raccogliere informazioni, consultare o prenotare servizi, ecc. Per le Utenze in TARIP Corrispettiva è possibile accedere anche a tutti i dati relativi alla Raccolta Puntuale del Rifiuto Secco Residuo, a tutti i documenti di riscossione emessi e ad ogni altra informazione relativa all'Utenza servita. Attualmente l'applicazione, disponibile per il download sia dal Playstore di Android che da AppleStore di IOS, è denominata "Junker".

ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Il Gestore promuove l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione, compresi quelli che si svilupperanno nel corso del periodo d'affidamento, per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale.

Pertanto, ha attivo gestisce un indirizzo di posta elettronica certificata protocollo@pec.gardauno.it e ulteriori eventuali canali web (es. social media) oltre che un sistema di ticketing all'indirizzo: <https://www.gardauno.it/it/servizi/igiene-urbana/raccolta-differenziata/segnalazioni-informazioni-reclami>.

7 COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta nell'elenco regionale di cui alla L.R.L. 6/2003 e Regolamento regionale n.1/2014.

PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

In caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente al rapporto con Garda Uno SpA, l' Utente può inviare un reclamo scritto, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 6.

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte di Garda Uno SpA, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 10 giorni solari dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato.

Il Gestore risponde al reclamo scritto entro 30 giorni lavorativi.

Il reclamo scritto è inoltrabile attraverso il sistema di ticketing raggiungibile dalla home page del sito internet del Gestore, attraverso il modulo disponibile presso i punti di contatto con l'Utente (sportello on line e sportello fisico, ove attivo), oppure compilabile online, anche tramite l'App, e deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- 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);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo (nel solo caso in cui l'utenza è in un territorio con assetto tariffario TARIP Corrispettivo e non TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo (nel solo caso in cui l'utenza è in un territorio con assetto tariffario TARIP Corrispettivo e non TARI)

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni il Gestore indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

L'utente (o un'Associazione di Consumatori) può inviare formale reclamo anche all'Ente Locale di riferimento solo nel caso in cui il Gestore non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente. Il reclamo dovrà essere presentato utilizzando i medesimi dati e informazioni di quello inviato al Gestore al fine di rendere trasparente e certo l'intero procedimento di indagine sul reclamo non risposto o risposto in modo insoddisfacente (in quest'ultimo caso dovrà essere citato il codice identificato assegnato dal Gestore al Reclamo).

RICHIESTA SCRITTA D'INFORMAZIONI

La richiesta scritta è inoltrabile attraverso il sistema di ticketing raggiungibile dalla home page del sito internet del Gestore, attraverso il modulo disponibile presso i punti di contatto con l'Utente (sportello *on line* e sportello fisico, ove attivo), oppure compilabile online, anche tramite l'App, e deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- 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);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo (nel solo caso in cui l'utenza è in un territorio con assetto tariffario TARIP Corrispettivo e non TARI);
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo (nel solo caso in cui l'utenza è in un territorio con assetto tariffario TARIP Corrispettivo e non TARI).

Nella risposta alla richiesta scritta di informazioni il Gestore indica:

- il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- la valutazione documentata effettuata dal Gestore rispetto alla richiesta scritta, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il Gestore risponde alla richiesta scritta di informazioni entro 30 giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta da parte del Gestore.

SEGNALAZIONE PER DISSERVIZIO

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, sportello online e fisico (ove previsto), oltre che App.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari, esclusi domenica e festivi, a quarantotto (48) ore e ventiquattro (24) ore in caso di interventi localizzati in aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, ecc.) e cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). Il tempo d'intervento è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al Gestore a mezzo posta, via e-mail, sportello online e sportello fisico (ove previsto), tramite il servizio telefonico, oltre che tramite l'App.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta dell'utente e la data di riparazione ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

In caso di necessità di effettuare un sopralluogo, il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare si estende a quindici (15) giorni lavorativi.

8 INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO

La Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ha fissato una serie di indicatori di qualità e di standard generali di qualità che dovranno essere raggiunti nel tempo.

Garda Uno intende raggiungere gli standard di qualità rispettando al contempo criteri di efficacia economicità ed efficienza dandosi un obiettivo di tempo al massimo 3 anni, ovvero a dicembre 2025, salvo precedenti interventi dell'autorità ARERA.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Carta della qualità dei servizi	Adozione e pubblicazione	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore
	Contenuti	Contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ATO
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempo massimo di attesa	Servizio effettuato dallo Sportello del Gestore stesso in caso di TARIP Corrispettiva: <ul style="list-style-type: none"> ▫ cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ▫ dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
		Servizio effettuato dallo Sportello dell'Ente Locale in caso di TARI Tributi: <ul style="list-style-type: none"> ▫ cinque (5) giorni lavorativi per la trasmissione della richiesta di consegna da parte dell'Ente al Gestore ▫ cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo ▫ dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
Reclami scritti	Procedura di presentazione dei reclami scritti	Modulo di reclamo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente ovvero compilabile online contenete i campi obbligatori
	Tempo di risposta	Trenta (30) giorni lavorativi
	Contenuti della risposta	Conforme a quanto indicato all'art. 9.1 della presente Carta
	Recapito della risposta	Posta elettronica qualora indicato dall'utenza nel reclamo l'indirizzo email
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Consente inoltre di: reclami, richieste di informazioni, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	Sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	Consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
	Tempo massimo di attesa	<i>Duecentoquaranta (240) secondi</i>
Ritiro rifiuti ingombranti - per la generalità degli utenti ed in caso di presenza di CdR o sistema alternativo di raccolta	Oneri economici aggiuntivi	Nessuno
	Limiti di conferimento	3 ritiri ad utenza per massimo 2 volte all'anno (quantità in deroga ex Art. 29 c.4). Quantità come da delibera per gli utenti in disagio economico o fragilità economica/fisica ex art 29 c.5);
	Rifiuti conferibili	Possibilità di conferimento di frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione
	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	Telefonicamente o presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal Gestore. La richiesta di ritiro deve essere completa dei dati obbligatori
	Tempo di attesa	<i>Quindici (15) giorni</i>

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Servizio di intervento su segnalazione disservizi	Modalità per la segnalazione disservizi	Gestore del pronto intervento
	Tempo di intervento	<ul style="list-style-type: none"> □ ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungolago, aree pedonali, etc); □ quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc); □ cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc)
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Modalità per la segnalazione disservizi	A mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (es. numero verde)
	Tempo di intervento	<ul style="list-style-type: none"> □ dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo □ quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	<p>Per la <u>raccolta domiciliare</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14.00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata) □ 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14.00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo) <p>Per la <u>raccolta stradale e di prossimità</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> □ ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto □ settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	<ul style="list-style-type: none"> □ ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi □ due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili
Servizio di pronto intervento	Utilità	Per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità
	Accessibilità	Raggiungibile 24 ore su 24 tramite Numero Verde a) con passaggio diretto b) tramite richiamata dell'utente da parte del Gestore del pronto intervento
	Tempo di arrivo	Quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo indicato
	Tempo rimozione rifiuti (se ricorre il caso)	Quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti

9 RISARCIMENTO DANNI

9.1 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI E PROCEDURE CONCILIATIVE

Il reclamo avanzato dall'Utente può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni, purché debitamente documentato. In tal caso, l'Utente può chiedere il risarcimento per un (presunto) danno procurato dal Gestore nello svolgimento del proprio lavoro.

Oltre alla via giurisdizionale, che è sempre percorribile, il Gestore garantisce il ricorso a vie conciliative, istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010.

In caso di mancato accoglimento dei reclami, l'Utente potrà presentare ricorso in prima istanza alla Commissione paritetica di Conciliazione composta da un rappresentante del Gestore e un rappresentante dell'Associazione dei consumatori delegata dall'utente oppure, quando sarà operativo, al sistema di Conciliazione Obbligatorio di ARERA.

10 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Garda Uno SpA effettua, con oneri a proprio carico, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*) finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti da parte del Gestore sono svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo" e sono condotte anche con la collaborazione degli Enti Locali in qualità di Enti Territorialmente Competenti.

Le rilevazioni hanno cadenza periodica e con divulgazione dei risultati. Sono costituite da interviste (anche telefoniche) su campioni rappresentativi di tutti gli utenti del servizio e/o stakeholders.

Il Gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta.

Le Associazioni dei consumatori, in particolare, vengono adeguatamente informate sulla metodologia e i criteri dell'indagine e possono avanzare richiesta di compartecipare a eventuali sopralluoghi e verifiche sul campo. Tale indagine viene pubblicata sul sito internet del Gestore, degli Enti Locali e delle Associazioni dei consumatori e viene comunque trasmessa agli Enti Locali e all'Autorità di Regolazione ARERA.

11 L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il Gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 241/1990, anche tramite le Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.L. 6/2003 e Regolamento regionale n.1/2014.

In particolare, ciascun utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino direttamente e di farne copia a sue spese.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire le violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti alla situazione economico-patrimoniale degli utenti, possono essere soggetti a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.Lgs. 196/2003.

Il Gestore pubblica annualmente sul proprio sito internet - entro il 31 marzo dell'anno successivo - una Relazione contenente i dati tecnico-economici relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

12 SEZIONE SECONDA GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-2 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dal Gestore, validato dall'Ente Territorialmente Competente in proprio o per il tramite di un Terzo soggetto validatore e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale con la quale vengono approvate le tariffe.

12.1 MODALITÀ DI PRELIEVO

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel territorio:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il Comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal Comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il Comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il Comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	X
TARIP TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	

12.2 MODALITÀ DI RISCOSSIONE (GESTORE DEL SERVIZIO)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale (Comune):

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	INDICARE CON UNA "X"
Direttamente in capo al Comune	X
Garda Uno SpA	
Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	

12.3 MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una "X"):

PARAMETRICA		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
Indici DPR 158/99		
Indici costruiti su analisi locale		
PUNTUALE		
INDICI	DOMESTICHE	NON DOMESTICHE
Vendita sacchi / sacchi prepagati	X	X
Attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, ecc.)		
Pesature		
Altro		

12.4 ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI (GESTORE SERVIZIO DI CUI AL PRECEDENTE PUNTO)

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Ufficio Tributi
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	Rag. Dario Righettini
Numero operatori/impiegati	3
Indirizzo sede	Municipio- piazza Scarpetta, 1

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Recapito telefonico	0365/294619
Fax	0365/22122
Posta ordinaria	25087 Gardone Riviera - piazza Scarpetta, 1
Email	tributi@comune.gardoneriviera.bs.it
PEC	protocollo@pec.comune.gardoneriviera.bs.it

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO	ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP
Sede	Municipio - Ufficio tributi	SI
Orari e giornate di apertura	Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00	
Accesso previo appuntamento	Richiedere appuntamento allo 0365/294619	

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica	
Regole per il calcolo della Tariffa	
Variabili per la determinazione delle Tariffe	https://www.gardauno.it/it/comuni/gardoneriviera
Riduzioni	
Atti approvazione della Tariffa	https://www.comune.gardoneriviera.bs.it
Regolamento TARI	
Modalità di pagamento ammesse	
Scadenze per il pagamento	

Informazioni per omesso pagamento	
Segnalazioni errori importi	

12.5 SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una “X” i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

Servizio	Numeri telefonici	Sito web	Fax	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello fisico
Informazioni	X	X				X
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani	X		X	X	X	X
Richiesta di variazione o cessazione del servizio			X	X	X	X
Assistenza alla compilazione della modulistica	X					X
Esame pratiche contribuenti	X				X	X
Controllo riscossione	X					X
Accesso agli atti dell’Ente			X	X	X	X
Segnalazioni	X		X	X	X	X
Reclami	X		X	X	X	X
Richiesta rettifica importi	X		X	X	X	X

12.6 STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all’utenza di verificare il livello di qualità offerto dall’ufficio ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste di Attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l’attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l’apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
del servizio	Contenuti minimi modulistica	<p>a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;</p> <p>b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</p> <p>il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;</p> <p>d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</p> <p>e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);</p> <p>f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.</p>
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;</p> <p>la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.</p>
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del Gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	<p>il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;</p> <p>i dati identificativi dell'utente:</p> <p>il nome, il cognome e il codice fiscale;</p> <p>il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;</p> <p>il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio;</p> <p>delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);</p> <p>il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;</p> <p>l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;</p> <p>le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.</p>
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p> <p>c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;</p> <p>d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal Gestore;</p> <p>l'elenco della eventuale documentazione allegata.</p>
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	<p>a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;</p> <p>b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;</p>

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; 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.
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti; c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica; e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Il Comune ha attivo lo sportello fisico e uno sportello <i>on line</i> . Consente inoltre di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta.
Numero Verde	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile.
	Servizi	consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta.
	Tempo medio di attesa	<i>duecentoquaranta (240) secondi</i>
	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.

Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Pagamenti	Modalità e strumenti	<p>deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva.</p> <p>Per la sola tariffa corrispettiva devo essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	Periodicità di riscossione	<p>frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione)</p> <p>Frequenza massima: bimestrale.</p>
	Rateizzazione dei pagamenti	<p>sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati;</p> <ul style="list-style-type: none"> a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente territorialmente competente; c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni. <p><i>L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.</i></p> <p>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.</p>
Rettifiche degli Importi non dovuti	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

12.7 REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale
<p>Assiste l'Utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna.</p> <p>Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta.</p> <p>Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.</p> <p>Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei</p>

professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.

Utente

Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare.
E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

12.8 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

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

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.

In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.

Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.

AUTOTUTELA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

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

Errore di persona o di soggetto passivo;

Evidente errore logico;

Errore sul presupposto del tributo;

Doppia imposizione;

Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente al Responsabile/Dirigente dell'Ufficio o essere conseguente ad una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale il cui mancato esercizio non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se è pendente un giudizio o se l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere e anche se è stato presentato ricorso, ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Tale potere non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

RICORSO ALLE COMMISSIONI TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado Commissione Tributaria Provinciale 2° grado Commissione Tributaria Regionale 3° grado Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Commissione Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

È un organo collegiale che opera in piena autonomia ed è costituito da tre componenti scelti e nominati dal presidente della Commissione Tributaria Regionale appartenenti alle categorie dei magistrati, docenti universitari, notai sia in attività che a riposo, dirigenti dell'amministrazione finanziaria ed ufficiali della Guardia di Finanza a riposo, avvocati, dottori commercialisti e ragionieri pensionati.

Il garante del contribuente ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale, compresi gli enti locali, segnalate dai cittadini. In particolare:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Lombardia ha sede in Via della Moscova 2, 20121 Milano (tel. 02/65504300 / 02/65504305 - fax 02/65504899)

13 GLOSSARIO

ARERA: è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Associazioni per la tutela di utenti e consumatori: sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R. Lombardia 6/2003 e Regolamento regionale n.1/2014.

Attivazione: è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Carta della qualità: è il documento 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; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Ente Territorialmente Competente (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica") - i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

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;

Compostaggio domestico - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino.

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Ente Locale affidante e Gestore del servizio rifiuti Garda Uno SpA, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

Data di invio è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

Disciplinare tecnico del servizio (o "Disciplinare") - è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore Unico.

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;

Garda Uno SpA è il soggetto affidatario tramite procedura *in house providing*

del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Comune di Gardone Riviera per 15 anni, dal 1° gennaio 2013 al 31 dicembre 2027.

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;

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;

Gestore Unico - vedi "Garda Uno SpA"

Giorni lavorativi: i giorni da lunedì a venerdì. Sabato, domenica e festivi sono esclusi.

Interruzione del servizio: è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Morosità: Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Punto di contatto messo a disposizione dal gestore: Lo sportello fisico e/o lo sportello online a disposizione dell'utente per diversi tipi di attività; non sono punti di contatto eventuali servizi forniti da soggetti terzi quali ad esempio Google o provider di servizi web.

Piano annuale delle attività (PAAC): è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 15 ottobre dell'anno precedente: contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati per singolo Comune.

Raccolta differenziata: raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta (o "domiciliare"): raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

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.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli: Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti: sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI o TARIP) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Segnalazione per disservizi: è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico,

posta inclusa la posta elettronica o sportello (fisico e online), ove previsto.

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 riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sollecito: richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello on line: è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Standard di servizio: valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio che il Gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI): è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti., a carico degli utenti.

Tariffa corrispettiva: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale: è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i Comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

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.

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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.

Variatione 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.