



COMUNE DI ORIO LITTA

Provincia di Lodi

Verbale di Deliberazione della Giunta Comunale

NR. 113 DEL 30-12-2022

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL "TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" - TQRIF, APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF.)

L'anno duemilaventidue addì trenta del mese di Dicembre, alle ore 16:30, nella SEDE MUNICIPALE, si è riunita la Giunta Comunale,

Cognome e Nome		Presenti	Assenti
FERRARI FRANCESCO	SINDACO	X	
GABBA GIANFRANCO	VICE SINDACO	X	
PADOVANI CLAUDIO	ASSESSORE ESTERNO	X	
Presenti - Assenti		3	0

Partecipa alla seduta il, Segretario Comunale DOTT.SSA MARIA ROSA SCHILLACI.

Il SINDACO FRANCESCO FERRARI, nella sua qualità di Sindaco, assume la presidenza e, constatato legale il numero degli intervenuti, dichiara aperta la seduta.

Quindi, invita la Giunta a deliberare sull'oggetto sopraindicato.

Proposta n° 132 del 30-12-2022

Oggetto: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL "TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" - TQRIF, APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF.)

Presentata dal Servizio: TECNICO

Allegati: 1

LA GIUNTA COMUNALE

VISTA la deliberazione del Consiglio comunale n. 18 del 21.03.2022 con la quale si provvedeva a determinare lo Schema Regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti dal 1° gennaio 2023;

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n. 163 del 12/05/1995 convertito nella L. n. 273/95 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A." contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D.lgs. n. 150/2009 (art. 13, comma 6, lettera f) – art. 28);
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25/02/2010;
- Delibera CiVIT 88/2010 (Linee guida per la definizione degli standard di qualità);
- Delibera CiVIT 3/2012 (Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici);
- Legge n. 35/2012 "Semplifica Italia" (in materia di e-government, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge n. 33/2013 (art. 32) che obbliga le PA a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

VISTI inoltre:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27/1/1994, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici";
- la Legge 14/11/1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata, recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";
- il D.P.R. 27/4/1999, n. 158 recante "Regolamento recante norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- la Legge 27/07/2000, n. 212, recante: "Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente";
- il D.lgs. 18/08/2000, n. 267, recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali";
- il D.P.R. 28/12/2000, n. 445, recante "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa";
- il D.lgs. 3/4/2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale";
- la Legge 24/12/2007, n. 244, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge finanziaria 2008)";
- il D.L. 13/8/2011, n. 138, convertito in legge con modificazioni dall'art. 1, comma 1, della L. 14/9/2011, n. 148 recante "Ulteriori misure urgenti per la stabilizzazione finanziaria e per lo sviluppo" ed in particolare l'articolo 3-bis;
- la legge 27/12/2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";
- il D.lgs. 18/4/2016, n. 50, recante "Codice dei contratti pubblici";
- il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze 20/4/2017, recante "Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei

costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati”;

- la Legge 27/12/2017, n. 205, recante “Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”;
- la deliberazione dell'Autorità 31/10/2019, 444/2019/R/RIF, recante “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- il D.lgs. 3/9/2020, n. 116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- la deliberazione dell'Autorità 3/8/2021, 363/2021/R/RIF, recante “Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2)”;
- la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente 18/1/2022 n. 15/2022/R/RIF, recante: “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;

RILEVATO che la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento con il quale gli enti pubblici forniscono ai cittadini tutte le informazioni relative ai servizi offerti e, nel contempo, si assumono una serie di impegni nei confronti della propria utenza con riguardo alle prestazioni erogate;

VISTO il testo allegato della Carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani, in ossequio alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani in adeguamento al ‘Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani’ (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif.), predisposto dai competenti uffici;

CONSIDERATO che la Carta della qualità dei servizi, secondo il testo elaborato, contribuisce al raggiungimento degli obiettivi fissati dalle sopra ricordate disposizioni di legge costituendo, da una parte, uno strumento valido per aiutare l'utenza ad orientarsi tra gli adempimenti fiscali e per ottenere tutte le informazioni necessarie al fine di tutelare i propri diritti, dall'altra, un'assunzione di responsabilità per i gestori coinvolti con particolare riguardo alla trasparenza e all'efficienza delle prestazioni offerte, con l'impegno di miglioramento ed ottimizzazione dei servizi erogati all'utenza;

RITENUTO pertanto opportuno provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

PRESO ATTO del fatto che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa né diminuzione di entrate;

ACQUISITI i pareri favorevoli sotto il profilo della regolarità tecnica dai Responsabili dell'area economico finanziaria e dell'area tecnica, ai sensi dell'art. 49 del D.lgs. 18/08/2000, n. 267, allegati alla presente deliberazione;

RITENUTO infine di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali approvato con D.lgs. n. 267/2000, per un più celere prosieguo degli atti conseguenti;

Con voti unanimi, favorevoli e palesi,

d e l i b e r a

1) di approvare la “Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani”, come in premessa precisato, come risultante dal testo allegato al presente provvedimento, quale parte integrante e sostanziale, dando atto della validità biennale della stessa;

2) di dare atto che la Carta verrà pubblicata sul sito internet istituzionale nella sezione “Trasparenza TARI”, al fine di darne la più ampia comunicazione sia agli utenti sia ai soggetti che operano nell'ambito fiscale (studi professionali, centri di assistenza fiscale, sindacati, altri uffici finanziari);

3) di trasmettere copia della presente al Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Ufficio Tributi e Ufficio Tecnico), al Gestore della raccolta e trasporto e al Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

4) di dare atto che la proposta di delibera è stata presentata corredata dai prescritti pareri favorevoli di cui all'art. 49, comma 1 del TUEL - D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., che si allegano alla presente;

5) di dichiarare il presente atto immediatamente eseguibile, previa unanime, separata e favorevole votazione palese, ai sensi dell'art. 134, comma 4°, del D.lgs. 18/08/2000, n. 267;

6) di comunicare la presente deliberazione, contestualmente all'affissione all'albo, ai Signori Capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.lgs. 18/08/2000, n. 267.

Deliberazione N° 113 del 30-12-2022

Letto, approvato e sottoscritto:

IL PRESIDENTE
SINDACO FRANCESCO FERRARI

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT.SSA MARIA ROSA SCHILLACI

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

Si certifica che il presente atto, avente ad oggetto APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI (REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI IN ADEGUAMENTO AL "TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI" - TQRIF, APPROVATO DALL'ARERA CON LA DELIBERA 15/2022/R/RIF.), diviene esecutivo ai sensi dell'articolo 134 del D.Lgs. 267/2000.

[] Decorsi 10 giorni dalla pubblicazione – Art. 134, comma 3 del D.Lgs. 267/2000.

[X] La presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile – art. 134, comma 4 del D.Lgs n. 267/2000.

IL SEGRETARIO COMUNALE
DOTT.SSA MARIA ROSA SCHILLACI

Atto firmato digitalmente ai sensi del D.Lgs.82/2005 e rispettive norme collegate

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

ORIO LITTA



SIGNIFICATO E BREVE SPIEGAZIONE DELLA CARTA.

Per SERVIZI DI IGIENE URBANA s'intende quell'insieme di attività indispensabili per la difesa dell'ambiente ed il decoro e la salubrità del territorio, che prevedono la raccolta stradale dei rifiuti, la gestione del Centro di Raccolta Comunale, lo spazzamento delle strade, la pulizia delle caditoie stradali, l'avvio a trattamento dei rifiuti raccolti e le relative attività complementari, quali la realizzazione di campagne informative per l'utenza e la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi al servizio.

Il Comune di Orio Litta, per mezzo di apposita gara d'appalto, ha selezionato la Bassanetti srl di San Colombano al Lambro (Mi) come partner per lo svolgimento dei SERVIZI DI IGIENE URBANA. La Bassanetti srl con la presente Carta della Qualità indica all'utenza gli standard qualitativi e quantitativi che si impegna a rispettare nell'erogazione dei servizi. Essa rappresenta quindi la base di dialogo tra l'Azienda, il Comune e gli Utenti (Cittadini e Imprese), per i quali costituisce anche uno strumento di verifica dei servizi stessi.

La CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA è suddivisa in 4 sezioni:

- 1 - **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**, che riporta in modo sintetico i provvedimenti emanati nel corso degli anni a disciplina della redazione, dell'impiego e della diffusione della Carta della Qualità dei servizi di igiene urbana;
- 2 - **ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI**, che enuncia principi e criteri che regolano l'erogazione dei servizi e le tutele che vengono garantite agli Utenti ed i relativi standard;
- 3 - **SERVIZI**, che illustra nel dettaglio le caratteristiche dei servizi prestati, la modalità del loro svolgimento e i relativi standard;
- 4 - **TABELLA RIASSUNTIVA**, che riporta in modo sintetico il calendario dei principali servizi.

Attraverso la CARTA la Bassanetti srl garantisce agli Utenti un accesso trasparente a tutte le informazioni, favorendo così la creazione di un rapporto interattivo e fiduciario.

La CARTA è valida sino allo scadere del contratto d'appalto sottoscritto dalla Bassanetti srl (maggio 2025) e sarà puntualmente aggiornata in occasione delle eventuali modifiche della normativa o di variazioni delle modalità di erogazione del servizio che, nell'ambito delle previsioni in esso contenute, dovessero essere richieste dall'Amministrazione Comunale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Gestore e del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito web aziendale e del comune all'indirizzo ..., nella sezione ... nonché presso gli uffici comunali siti in ...

Separare e conferire correttamente i rifiuti permette di preservare l'Ambiente migliorando la vita di ciascuno di noi: un obiettivo che richiede la collaborazione attiva e motivata da parte di tutti!

1. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è stata redatta con riferimento a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", che all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità;
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273 che all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;
- Legge 14 novembre 1995, n.481 che affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)" che, in particolare, all'art. 1, comma 461, prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- Legge 24 marzo 2012, n. 27 conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture";
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" che ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95";
- Delibera ARERA 444/2019 sulla Trasparenza della gestione dei servizi di igiene urbana;
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- "Regolamento Comunale per la raccolta e trasporto dei rifiuti urbani";
- "Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI".

2. ASPETTI GENERALI DEI SERVIZI

2.1 GESTORE DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Il Gestore dei servizi di igiene urbana è la Bassanetti srl che sede legale in via Del Pilastrello 9 S.Colombano al Lambro (Mi). La Bassanetti può essere contattata ai seguenti riferimenti:

- telefono: 037189126;
- e-mail: bassanetti.srl@alice.it

La Bassanetti dispone inoltre del sito web aziendale www.bassanettisrl.it.
La Bassanetti ha infine attivato i numeri verdi:

- 800533616 cui l'utente può rivolgersi per effettuare richieste di ritiro rifiuti ingombranti, intervento per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (ove previsto), come meglio dettagliato di seguito.
- 800219994 cui l'utente può rivolgersi per segnalare situazioni di emergenza (non disservizi), come meglio dettagliato di seguito.

La Bassanetti è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al n. MI03512 e dispone di un sistema integrato per la gestione della qualità e ambiente certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015 e 14001:2015.

2.2 AMBITO TERRITORIALE E SCHEMA DI SERVIZIO

La presente Carta della Qualità si applica per i servizi di igiene urbana erogati dal Gestore sul territorio del Comune di Orio Litta.

L'Amministrazione Comunale di Orio Litta ha inteso posizionare il servizio erogato a favore della Comunità Locale nello schema regolatorio I di cui all'art.3 Allegato A alla Delibera Arera 15/2022.

2.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel realizzare i servizi di Igiene Urbana dedicati agli Utenti (cittadini e imprese), Bassanetti srl fa propri i "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" previsti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri il 27 gennaio 1994, illustrati di seguito.

1. RISPETTO DELLA NORMATIVA

Bassanetti gestisce i servizi e le attività secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

2. **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO** Bassanetti srl gestisce i servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, 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.
3. **TRASPARENZA**
Bassanetti srl garantisce all'utente il diritto di richiedere tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
4. **CORTESIA E CORRETTEZZA NELLE RELAZIONI**
Bassanetti srl costruisce con gli Utenti un rapporto basato su cortesia e rispetto, volto ad agevolare sia l'esercizio dei diritti che l'adempimento dei doveri. In ogni occasione di rapporto personale o comunicazioni telefonica i dipendenti hanno l'obbligo di qualificarsi. Tutto il personale della Bassanetti srl è munito di tesserino di riconoscimento che è tenuto ad esibire all'interno dell'Azienda e, su richiesta, ogni qual volta entri in contatto con gli Utenti svolgendo la propria mansione all'esterno.
5. **PRIVACY**
Bassanetti srl si impegna a trattare i dati personali degli Utenti nel rispetto della normativa vigente (GDPR - General Data Protection Regulation).
6. **CHIAREZZA**
Bassanetti srl offre agli Utenti procedure amministrative moderne, chiare e semplici accompagnandole con forme di comunicazione efficaci e comprensibili.
7. **INFORMAZIONE**
Bassanetti srl assicura agli Utenti un'informazione chiara ed esaustiva sulle modalità di prestazione dei servizi. In particolare: illustra le loro caratteristiche tramite pubblicazioni sempre accessibili al pubblico; attiva linee telefoniche e accessi telematici dedicati alla comunicazione con gli Utenti; rende pubblici i dati aziendali più significativi e, infine, mantiene i rapporti con gli organi di informazione.
8. **CONTINUITÀ**
Bassanetti srl assicura l'erogazione dei servizi in modo continuativo e regolare. Qualora, per cause indipendenti dalla volontà aziendale, ciò non fosse possibile, Bassanetti srl si impegna a limitare al massimo eventuali disagi.
9. **EFFICACIA ED EFFICIENZA**
Bassanetti srl persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo.

10. QUALITÀ E TUTELA AMBIENTALE

Nell'erogazione dei servizi Bassanetti srl adotta un sistema di gestione della qualità certificato volto a soddisfare al meglio esigenze e aspettative (espresse o implicite) degli Utenti e, nel contempo, ad assicurare per mezzo di un sistema di gestione ambientale certificato la tutela integrale dell'Ambiente, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento, nel rispetto della normativa vigente.

11. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Bassanetti srl adotta e comunica all'Utenza gli standard di qualità del servizio erogato alla Comunità, ossia quegli indicatori qualitativi e quantitativi che definiscono i tempi e le modalità di gestione del rapporto contrattuale e garantiscono la sicurezza e l'accessibilità del servizio realizzato. Gli standard di qualità si distinguono in "generalisti", riferiti all'insieme delle prestazioni aziendali e "specifici" relativi a ogni singola prestazione, perciò immediatamente verificabile dall'Utente.

2.4 TRASPARENZA

Tutte le informazioni che, ai sensi della Delibera ARERA 444/2019, debbono essere fornite all'utente possono essere reperite sul sito web aziendale www.bassanettisrl.it.

2.5 STANDARD GENERALI

Gli standard generali coincidono con quelli riportati alla Tabella 1 art.53 dell'Allegato A della Delibera Arera 15/2022. Gli standard vengono illustrati nella tabella che segue.

STANDARD	STATO	FRUIZIONE
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio.	Bassanetti ha prodotto all'Amministrazione Comunale la propria Carta della qualità.	La Carta della qualità è pubblicata sui siti web del Comune di Orio Litta e di Bassanetti srl.
Gestione delle richieste di ritiro rifiuti ingombranti, intervento per disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (ove previsto).	Bassanetti ha realizzato un numero verde ed uno sportello online dedicato alle utenze.	Lo sportello online è raggiungibile dal sito web aziendale. Il numero verde è raggiungibile digitando 800533616 ed è attivo dalle 8.00 alle 18.00. Per aprire il ticket per l'intervento, l'utente, oltre a formalizzare la propria richiesta dovrà fornire: <ul style="list-style-type: none">➤ nome, cognome, codice fiscale;➤ recapito postale o e-mail;➤ codice utente (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale);➤ indirizzo e codice utenza (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale).

STANDARD	STATO	FRUIZIONE
Servizio di ritiro rifiuti ingombranti.	Bassanetti ha istituito un servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti.	La richiesta di servizio deve essere inoltrata dall'utente per mezzo del numero verde 800533616. Il servizio viene erogato entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta.
Intervento per disservizi.	Bassanetti interviene per ovviare agli eventuali disservizi verificatisi.	La richiesta di intervento deve essere inoltrata dall'utente per mezzo dello sportello online o del numero verde 800533616. Il servizio viene erogato entro i 5 giorni successivi alla ricezione della richiesta.
Intervento riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (ove previsto).	Bassanetti interviene per riparare le attrezzature per la raccolta domiciliare fornite (ove previsto).	La richiesta di intervento deve essere inoltrata dall'utente per mezzo dello sportello online o del numero verde 800533616. Il servizio viene erogato entro i 10 giorni successivi alla ricezione della richiesta. Nel caso fosse necessario un sopralluogo preventivo, il servizio viene erogato entro i 15 giorni successivi alla ricezione della richiesta.
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.	Bassanetti ha predisposto una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità.	La mappatura è pubblicata sul sito aziendale.
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto.	Bassanetti ha predisposto un programma delle attività di raccolta e trasporto.	Il programma è pubblicato sul sito aziendale.
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade.	Bassanetti ha predisposto un programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade.	Il programma è pubblicato sul sito aziendale.
Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.	Bassanetti ha realizzato un numero verde a cui le utenze possono segnalare situazioni di emergenza relative al servizio. I disservizi non sono considerati emergenza.	<p>Il numero verde è raggiungibile digitando 800219994 ed è sempre attivo. Per aprire il ticket per l'intervento, l'utente, oltre a descrivere la situazione di emergenza rilevata, dovrà fornire:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ nome, cognome, codice fiscale; ➤ recapito postale o e-mail; ➤ codice utente (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale); ➤ indirizzo e codice utenza (reperibile sulla bolletta TARI o presso l'Ufficio Tributi comunale). <p>Il Gestore interverrà per gestire l'emergenza entro le 4 ore successive alla ricezione della segnalazione.</p>

3. SERVIZI.

Le principali attività del servizio sono le seguenti:

- raccolta "porta a porta" e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati del rifiuto urbano residuo;
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "organica compostabile";
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "carta e cartone";
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "imballaggi in plastica";
- raccolta "porta a porta", trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati della frazione "vetro e lattine";
- raccolta di prossimità, trasporto e recupero presso impianti regolarmente autorizzati di sfalci e potature;
- raccolta domiciliare e trasporto presso impianti regolarmente autorizzati dei rifiuti ingombranti;
- raccolta di prossimità e avvio a trattamento di pile e farmaci;
- spazzamento strade e svuotamento cestini;
- gestione del Centro di Raccolta Comunale, comprensiva del nolo dei cassoni scarrabili e delle altre attrezzature, nonché del trasporto e dell'avvio a recupero/smaltimento dei rifiuti raccolti;

Di seguito viene descritta ciascuna delle attività e i relativi standard qualitativi.

3.1 RACCOLTE PORTA A PORTA E DOMICILIARI.

Il servizio di raccolta prevede il prelievo di rifiuti/colli conferiti a cura delle utenze all'esterno dell'abitazione, sulla pubblica via, senza ingombrare la sede stradale onde consentire il ritiro dei rifiuti da parte degli addetti al servizio.

Particolare cura viene posta al fine di evitare eventuali sversamenti accidentali in fase di carico e/o trasporto. Nel caso tuttavia questi si dovessero verificare, gli operatori provvederanno alla rimozione del materiale disperso e al ripristino dello stato di pulizia del sito.

Il prelievo viene effettuato direttamente dai punti di conferimento degli utenti, effettuando un unico carico sui mezzi adibiti al servizio e quindi senza la formazione di accumuli provvisori/intermedi sul territorio comunale. Il servizio di raccolta rifiuti viene svolto seguendo percorsi costanti e con gli stessi orari, avendo l'accortezza di privilegiare quelle utenze che per quantitativi conferiti o altre cause richiedano una priorità d'intervento. Laddove un giorno nel quale è previsto il servizio di raccolta cada in giornata festiva, il servizio viene recuperato, ordinariamente mediante posticipo al primo giorno non festivo seguente, ovvero in altra data da concordare con l'Amministrazione Comunale.

Nel caso di conferimenti non conformi (es. conferimento al servizio dedicato all'indifferenziato di rifiuti per i quali siano stati attivati circuiti di raccolta differenziata, conferimento di frazioni

non conformi) gli operatori addetti alla raccolta non ritireranno il materiale e provvederanno a segnalare i motivi della mancata raccolta mediante apposizione sui contenitori/sacchi di apposito comunicato per l'utenza. Le non conformità verranno, inoltre, prontamente segnalate ai competenti Uffici Comunali per i provvedimenti del caso. Gli operatori addetti al servizio si comporteranno in modo analogo in caso di rinvenimento di rifiuti ingombranti o speciali non assimilati agli urbani. Di seguito si fornisce la descrizione di ciascun servizio.

RACCOLTA RIFIUTO URBANO RESIDUO

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenze settimanali e identiche per entrambe le tipologie d'utenza, nella giornata di mercoledì.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze esclusivamente a mezzo di sacchi grigi traslucidi forniti dall'Amministrazione Comunale. Tutti i sacchi devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato all'impianto di trattamento individuato dall'Amministrazione Comunale.

RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA COMPOSTABILE

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza bisettimanale lungo tutto l'arco dell'anno, con raccolta nei giorni di mercoledì e sabato.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di appositi contenitori (secchielli da 10/25 lt o bidoni carrellati da 120/240 lt o cassonetti da 1.100 lt). Gli utenti, preliminarmente al conferimento del materiale nei contenitori, lo potranno confezionare in sacchi in Mater-Bi.

Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Gli operatori della scrivente provvederanno allo svuotamento dei contenitori esposti, riposizionandoli successivamente con cura nello stesso punto in cui le utenze li avevano allocati. Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di compostaggio autorizzato individuato dall'Amministrazione Comunale.

RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza quindicinale lungo tutto l'arco dell'anno, con raccolta nel giorno di venerdì. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di scatole di cartone, pacchi legati con spago o di contenitori rigidi. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Il materiale raccolto, dopo il trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

RACCOLTA DEGLI IMBALLAGGI IN PLASTICA

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale lungo tutto l'arco dell'anno, con raccolta nel giorno di giovedì.

Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze a mezzo di appositi sacchi in PE di colore giallo traslucido forniti dall'Amministrazione Comunale. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta dovranno essere esposti a cura delle utenze entro le ore 6.00 del giorno in cui si effettua il servizio.

Il materiale raccolto, dopo l'eventuale trasbordo dai veicoli satellite all'autocarro destinato al trasporto a destino, viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

RACCOLTA PORTA A PORTA DEL VETRO E IMBALLAGGI METALLICI

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche, con frequenza settimanale, nel giorno di sabato. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta verrà effettuato dalle utenze a mezzo di appositi contenitori rigidi a rendere forniti dall'Amministrazione Comunale. Tutti i contenitori dedicati al conferimento della frazione al circuito di raccolta devono essere esposti a cura delle utenze entro le ore 7.00 del giorno in cui si effettua il servizio. Il materiale raccolto viene avviato direttamente all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

Il servizio copre sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche e viene reso con frequenza quindicinale. Il conferimento della frazione al circuito di raccolta viene effettuato dalle utenze posizionando i rifiuti a bordo strada, essendo escluso il facchinaggio degli stessi da parte degli operatori del Gestore. Il servizio viene reso a richiesta, dietro prenotazione da effettuarsi al numero verde aziendale 800533616, per un massimo di n.4 colli per presa e per 10 prese per turno di raccolta. Le prese eventualmente eccedenti tale numero verranno programmate per il primo turno utile. Il materiale raccolto viene conferito nei contenitori presenti presso il Centro di Raccolta Comunale.

RACCOLTA DI PROSSIMITA' E AVVIO A TRATTAMENTO DI PILE E FARMACI

Il servizio copre i contenitori stradali per pile ed i contenitori stradali per farmaci presenti sul territorio e di proprietà comunale. I contenitori vengono svuotati con frequenza di norma trimestrale e comunque atta ad evitarne la saturazione. Il materiale raccolto viene avviato all'impianto di recupero individuato dalla Bassanetti srl.

3.2 SPAZZAMENTO MECCANIZZATO.

Il servizio di spazzamento comprende le attività di seguito elencate:

- pulizia, con spazzatrice aspirata, delle vie e piazze pubbliche asfaltate del territorio comunale, comprese rotatorie, aree spartitraffico, cordoli, marciapiedi, piazze, piste ciclabili, parcheggi, compresa la pulizia manuale delle porzioni di strada dove la spazzatrice non riesce ad operare;
- raccolta eseguita con specifica attrezzatura e cautela delle siringhe usate rinvenute durante le normali operazioni di spazzamento;
- mantenimento pervietà bocche di lupo e caditoie;

- trasporto e recupero, presso impianto regolarmente autorizzato ai sensi delle normative vigenti, dei rifiuti raccolti.

Il servizio viene effettuato in modo da lasciare i luoghi puliti e sgomberi da detriti, fanghiglia, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere. Il personale addetto al servizio evita, per quanto possibile, di sollevare polvere o di arrecare comunque intralcio alla circolazione stradale. Si evitano altresì accumuli di rifiuti, provvedendo alla loro raccolta e trasporto al termine delle operazioni di spazzamento. Nel corso dell'esecuzione del servizio, si effettua inoltre la pulizia delle bocche di scarico delle acque e delle caditoie stradali, onde permettere il deflusso delle acque piovane ed a rimuovere quei materiali che ne impedissero lo scarico nelle tombature stradali. Per ridurre l'impatto del servizio, conseguendo comunque la necessaria efficacia, vengono impiegati esclusivamente soffiatori elettrici, che si caratterizzano per livelli di rumorosità nettamente inferiori ai corrispondenti dotati di motore termico e per l'assenza di emissioni gassose. I rifiuti derivanti dallo spazzamento stradale vengono conferiti a fine servizio presso un impianto di trattamento individuato dalla Bassanetti srl. Ai fini dell'ottimizzazione dell'erogazione del servizio, il territorio comunale viene suddiviso in 2 zone. I percorsi della spazzatrice, effettuati a cadenza quindicinale, si articolano secondo l'elenco progressivo riportato nelle tabelle che seguono.

<u>ZONA 1</u>	
Fascia oraria esecuzione servizio	VIA (in ordine progressivo)
06.00 - 08.00	Strada Provinciale 206 / Viale Stazione
	Via Giuseppe Mazzini
	Via Chiesa
	Via Valle
	Via Roma
	Via Montemalo
	Via Pio Rossi – Extraurbana per Ospedaletto
	Via G. Matteotti
	Via G. Verdi
	Via Vignazza
	Via Nuova Isola
	Via Peveri
	Via Madonnina
	Via San Giovanni
	Via Rubiati
	Piazza Dei Benedettini + Piazza Mercato
Strada Provinciale 206	

ZONA 2	
Fascia oraria esecuzione servizio	VIA (in ordine progressivo)
08.00 - 10.00	Viale Gorizia
	Via Dante Alighieri
	Via G. Leopardi
	Via Dell' Artigianato
	Via Marconi
	Via Galilei
	Via A. Volta
	Via E. Fermi
	Via Corte Lunga
	Via Sandro Pertini
	Via Vittorio Veneto
	Via Manzoni
	Via Pascoli
	Via Trento
	Via Trieste
Via Parisio	
Zona Industriale Sp. 234	

3.3 SPAZZAMENTO MANUALE

Il servizio prevede lo spazzamento manuale, a cadenza settimanale, delle aree del territorio comunale che non siano raggiungibili dalla spazzatrice ed il trasporto e trattamento, presso impianto regolarmente autorizzato dei rifiuti raccolti; il servizio sarà abbinato al servizio di svuotamento cestini. Il servizio viene erogato nella giornata di lunedì dalle 13.00 alle 15.30.

Il servizio viene effettuato in modo da lasciare i luoghi puliti e sgomberi da detriti, fanghiglia, foglie, carte e rifiuti di qualsiasi genere. Il personale addetto evita, per quanto possibile ed in considerazione del contesto nel quale si svolge il servizio, di arrecare disturbo alle persone. A tale fine, per ridurre i tempi di esecuzione ed incrementare l'efficacia delle attività di spazzamento, è dotato di soffiatore elettrico "Arion", che si caratterizza per le ridotte emissioni sonore e l'assenza di gas di scarico. Si evitano altresì accumuli di rifiuti, provvedendo immediatamente alla loro raccolta e trasporto al termine delle operazioni di spazzamento.

3.4 GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE.

Il servizio è così articolato:

- apertura e chiusura del Centro di Raccolta;
- effettuazione della pulizia delle superfici pavimentate presenti all'interno del perimetro del Centro di Raccolta;
- pulizia delle aree (sia pavimentate che non pavimentate) esterne al cancello d'accesso o alla recinzione di Centro di Raccolta;
- organizzazione dei flussi di materiale;
- controllo sulla natura, quantità, provenienza dei materiali conferiti dall'utenza;
- accettazione del materiale conferito dall'utenza, nei limiti di quanto previsto dal vigente Regolamento Comunale per la raccolta dei rifiuti nonché dalla vigente normativa, subordinata al controllo di cui al punto precedente; il diritto al conferimento potrà essere eventualmente dimostrato anche mediante esibizione di tessere e/o permessi rilasciati all'utente dall'Amministrazione Comunale;
- controllo della regolarità amministrativa dei conferimenti effettuati dalle utenze non domestiche (iscrizione alla cat.2 bis Albo Nazionale Gestori Ambientali, impiego e corretta compilazione del Formulario di Identificazione Rifiuti);
- assistenza dell'utenza nella fase di conferimento;
- vigilanza affinché negli orari di effettuazione del servizio non venga asportato dal Centro di Raccolta, ad opera di soggetti non aventi titolo, nessun materiale stoccatovi;
- compilazione dei formulari di identificazione per i rifiuti in uscita;
- tenuta registri di carico e scarico.

Il servizio viene effettuato a mezzo di n.1 addetto con gli orari seguenti (che coincidono con l'orario di apertura al pubblico):

Orario invernale (1 ottobre - 30 aprile)

- lunedì dalle 13.00 alle 17.30;
- mercoledì dalle 13.00 alle 17.30;
- sabato dalle 13.00 alle 17.30.

Orario estivo (1 maggio - 30 settembre)

- lunedì dalle 14.00 alle 18.30;
- mercoledì dalle 14.00 alle 18.30;
- sabato dalle 14.00 alle 18.30.

La Bassanetti srl provvede altresì a fornire a nolo i contenitori necessari allo stoccaggio dei rifiuti presso il Centro di Raccolta ed al loro trasporto agli impianti di trattamento autorizzati. Il trasporto e lo svuotamento vengono effettuati a cura del Gestore.

Il servizio viene erogato ogni qualvolta i contenitori risultano pieni e nel rispetto delle normative vigenti anche per il trasporto ADR, laddove previsto. Il servizio viene reso con il sistema del "vuoto per pieno", in modo da non avere soluzione di continuità nella possibilità di conferimento al Centro di Raccolta Comunale; il servizio viene inoltre reso in modo da evitare sempre e comunque un accumulo superiore alla capacità dei contenitori in dotazione al Centro di Raccolta Comunale, evitando che il prelievo dei cassoni venga effettuato in concomitanza degli orari di apertura al pubblico. Le pesate dei rifiuti in uscita vengono effettuate presso l'impianto di trattamento di destinazione.

La Bassanetti srl mette a disposizione del Centro di Raccolta Comunale una dotazione di cassoni scarrabili così composta:

- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per rifiuti ingombranti;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per rifiuti vegetali;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per rifiuti metallici (ferro);
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per rifiuti in legno;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per carta/cartone;
- n.1 cassone scarrabile da 15 mc per vetro;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per imballaggi in plastica;
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per manufatti (non imballaggi) in plastica (miglioria);
- n.1 cassone scarrabile da 30 mc per materassi (miglioria);
- n.1 cassone scarrabile da 15 mc per rifiuti inerti prodotti da utenze domestiche.

La Bassanetti srl provvede altresì a fornire i seguenti contenitori:

- n.1 cisternetta 500 lt per oli minerali;
- n.1 cisternetta 500 lt per oli vegetali;
- n.1 contenitore metallico 200 lt per farmaci;
- n.1 cassapallet 1000 lt per cartucce per stampa esauste;
- n.1 cassapallet 1000 lt per T&F;
- n.1 cassapallet 1000 lt per tappi in sughero;
- n.1 cassapallet 1000 lt per batterie/pile;
- n.1 contenitore per rifiuti tessili;
- n.1 cassapallet 1000 lt per filtri olio.

I rifiuti raccolti presso il Centro Raccolta Comunale vengono conferiti presso impianti di recupero regolarmente autorizzati individuati dalla Bassanetti.

4. QUADRO RIASSUNTIVO DEI SERVIZI DOMICILIARI.

Servizio	Frequenza	Giorno					
		Lun	Mar	Mer	Giov	Ven	Sab
Raccolta rifiuto urbano residuo	Settimanale						
Raccolta organico	Bisettimanale						
Raccolta carta	Quindicinale						
Raccolta imballaggi plastica	Settimanale						
Raccolta vetro e lattine	Settimanale						
Raccolta ingombranti	Quindicinale						