Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

CITTÀ DI PALAZZOLO SULL'OGLIO

Approvato con deliberazione della Giunta Comunale n.85 del 12/06/2025

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

SOMMARIO

Sommario		Pag. 2
Premessa		Pag. 3
Art. 1	Definizioni	Pag. 4
Art. 2	Informazioni generali	Pag. 6
Art. 3	Ambiti di applicazione	Pag. 8
Art. 4	Principi fondamentali	Pag. 8
Art. 5	Obblighi di servizio	Pag. 9
Art. 6	Modalità di svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Pag. 15
Art. 7	Privacy	Pag. 16
All. 1	Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento	Pag. 17
All. 2	Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Pag. 18

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Premessa

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

La Carta contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità.

Ai sensi dell'art. 3 Allegato A del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di PALAZZOLO SULL'OGLIO nello Schema I (Delibera di G. C. n. 60 del 29/03/2022).

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

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

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online sui seguenti siti web:
https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it
https://www.apricaspa.it/it
https://www.palazzolocoop.it/coop-sociale-palazzolese

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Art. 1 - Definizioni

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158**;**
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della repubblica 28 **dicembre** 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **ETC Ente territorialmente competente (**in seguito **Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

- **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;
- **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 *online*:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99**;**
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Art. 2 - Informazioni generali

2.1. - Periodo di validità

La Carta è valida fino alla decorrenza del nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verifichino modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

2.2 – Soggetti Gestori

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA[1] (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Palazzolo sull'Oglio.
Il gestore della raccolta e trasporto è la società Aprica S.p.A in ATI con Solco.
Il gestore dello spazzamento, manuale e meccanico, e del lavaggio delle strade è la società Aprica S.p.A in ATI con Solco.
Il gestore dello spazzamento manuale è la Cooperativa Sociale Palazzolese S.c.r.l. Onlus.

2.3 Contatti dei Gestori

Comune di Palazzolo sull'Oglio
Via Venti Settembre 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio
Tel. 030 7405523
Numero Verde 800.180401
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Lunedì, mercoledì e venerdì: 9.30 - 12.30
Martedì e giovedì 16.45 - 17.45
Mail: tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it
Pec: protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it

Aprica S.p.A
Sede Legale: Via Lamarmora 230 - Brescia
Sede Operativa e sportello**:** Via del Maglio n. 8/13 Rovato (BS)
Numero Verde 800.437678
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Lunedì e Mercoledì: 9.00 – 12.30
Martedì: 9.00 – 15.00
Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00
Mail: info.apricaspa@a2a.it
Pec: aprica@pec.a2a.eu

Solco
Sede Legale e Amministrativa: Via Rose di Sotto 53, 25126 Brescia
C.F. e P.IVA 01844010171
Tel. 030 2979611 Fax: 030 290507
Mail: info@solco.it
Pec: solco.contabilita@legalmail.it

Cooperativa Sociale Palazzolese S.c.r.l. Onlus
Sede Legale e amministrativa: Via Malvezzi 5, 25036 Palazzolo sull'Oglio
Tel. 030 731673
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Dal lunedì al venerdì: 8.30 - 17.30
Mail: info@socialepalazzolese.it
Pec: socialepalazzolese@pec.confcooperative.it

2.4 -Dove trovare la carta della qualità dei servizi

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

- richiesta gratuitamente presso lo sportello Tributi del Comune di Palazzolo sull'Oglio;
- scaricata dai siti web istituzionali del Comune di Palazzolo sull'Oglio (www.comune.palazzolosulloglio.bs.it),

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

della società della società Aprica S.p.A. (https://www.apricaspa.it/it) e della Cooperativa Sociale Palazzolese (https://www.palazzolocoop.it/coop-sociale-palazzolese).

Art. 3 - Ambiti di applicazione

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

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

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

b) Aprica S.p.A in ATI con Solco in qualità di gestori della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:
   I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
   II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
   III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
   IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
   V. alla sicurezza del servizio;

c) Cooperativa Sociale Palazzolese S.c.r.l. Onlus in qualità di gestore dello spazzamento manuale per le prestazioni inerenti:
   I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
   II. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento manuale delle strade.

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

Art. 4 - Principi fondamentali

4.1 - Eguaglianza

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

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

4.2 - Imparzialità

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

4.3 - Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

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

4.4 - Coinvolgimento degli utenti e incentivi

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

- attestati di benemerenza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

4.5 - Informazioni e comunicazioni agli utenti

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

4.6 - Continuità del servizio di igiene urbana

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Palazzolo sull'Oglio si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna altresì al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

Art. 5 - Obblighi di servizio

5.1 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione dedicata sul sito internet del Comune in modalità anche stampabile ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Palazzolo sull'Oglio – Via XX Settembre 32;
- via e-mail, indirizzata a tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Palazzolo sull'Oglio, Ufficio TARI – Via XX Settembre 32;

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

- compilabile online dal seguente indirizzo: https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/servizi

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come desunto dalla documentazione acquisita.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto. Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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

Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
b) il codice utente e il codice utenza;
c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

5.2 - Consegna attrezzature

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi all'**ecosportello** presso il centro commerciale Europa in Viale Europa 6 Palazzolo sull'Oglio negli orari di apertura indicati.

Orario di apertura spazio dedicato Centro Commerciale Europa		
lunedì	mercoledì	sabato
14.30 / 18.30	9 / 13	9 / 13

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, pari a cinque (5) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

5.3 - Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Il modulo per il reclamo scritto e quello per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati sono scaricabili al seguente indirizzo https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/amministrazione/uffici/tributi-tari
È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori come individuati dall'art. 3.2 utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
I gestori come individuati dall'art. 3.2 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:
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.
Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- 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 della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai **reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni**, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
Il tempo di risposta motivata **alla richieste di rettifica importi addebitati**, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

5.4 - Punti di contatto con l'utente

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

La messa a disposizione agli utenti dello sportello fisico, da parte dei gestori come individuati dall'art. 2.2, costituisce un obbligo di servizio migliorativo ed ulteriore rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio prescelto dal Comune.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno **sportello online**, raggiungibile al presente indirizzo: https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/servizi a cui rivolgersi per richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, reclami, richieste di informazioni, di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti.

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online** al seguente indirizzo: https://www.apricaspa.it/it per segnalazioni per disservizi, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata e sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il Comune, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, è dotato di uno **sportello fisico** a cui l'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, presso l'ufficio TARI del Comune di Palazzolo sull'Oglio

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Via Venti Settembre 32 - 25036 Palazzolo sull'Oglio
Tel. 030 7405523
Numero Verde 800.180401
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 9.30 - 12.30
Martedì e Giovedì 16.45 - 17.45
Mail: tributi@comune.palazzolosulloglio.bs.it
protocollo@cert.comune.palazzolosulloglio.bs.it

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto e delle attività di spazzamento e igiene del suolo mette a disposizione degli utenti i seguenti canali di contatto:
Aprica S.p.A
Sede Legale: Via Lamarmora 230 - Brescia
Sede Operativa e sportello**:** via del Maglio n. 8/13 Rovato (BS)
Numero Verde 800.437678
ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO
Lunedì e Mercoledì: 9.00 – 12.30
Martedì: 9.00 – 15.00
Giovedì e Venerdì: 9.00 – 12.30 e 14.00 – 17.00
Mail: info.apricaspa@a2a.it
Mail Ecosportello: ecosportello@comune.palazzolosulloglio.bs.it
Pec: aprica@pec.a2a.eu
App: PULIamo

Obblighi di servizio telefonico
Il Comune di Palazzolo sull'Oglio, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il **numero verde 800.180401** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;
Aprica S.p.A in ATI Solco, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800.437678** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente
Il gestore tramite i punti di contatto, ove applicabili in funzione dello schema regolatorio, oltre a quanto disposto dai precedenti articoli, deve altresì consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:
a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
e) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio.

5.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Termine per il pagamento
Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.
Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Il gestore garantisce mette a disposizione dell'utente medesimo il seguente mezzo di pagamento:

a) Modello F24.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 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 dal Comune;
c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

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

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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

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

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

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'art. 8.4 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

5.6 – Servizi di ritiro su chiamata

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

La società Aprica S.p.A in ATI con Cauto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Ai sensi dell'articolo 29 punto 4 del TQRIF, In deroga a quanto disposto dai commi 29.1 e 29.2, preso atto che è presente sul territorio comunale un centro di raccolta operativo, ETC attiva il servizio di raccolta porta a porta ingombranti su richiesta con le seguenti modalità:
Numero ritiri/anno erogati per utenza: 12
Numero di prenotazioni consentite: 1/mese per utenza
Il servizio potrà essere richiesto previa prenotazione al numero 800.437678.

5.7 – Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.
La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

5.8 – Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

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

Sul sito https://www.apricaspa.it/it sono reperibili I calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitato giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo Comune e Via di residenza nell'apposito elenco a tendina.
Per ogni via è consultabile il calendario servizi con indicazione dei giorni ed orari di passaggio dei singoli servizi di raccolta.
Il programma dei servizi è inoltre consultabile grazie all'**APP** gratuita **PULIamo**.

5.9 - Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.
I programmi di spazzamento stradale e lavaggio strade sono reperibili al seguente indirizzo: https://www.apricaspa.it/it

5.10 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, l'utente dovrà contattare il Comune. Il gestore della raccolta ha attivato un n. verde a disposizione del Comune raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata al Comune da parte del gestore del pronto intervento.

Il numero verde di pronto intervento è l'**800 933323**

Il numero verde è a disposizione degli utenti per le seguenti richieste di pronto intervento:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

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

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

Art. 6 - Modalità di svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti urbani

6.1 Le raccolte domiciliari.

Si riporta la frequenza di servizio stabilita dal contratto vigente.

RACCOLTA	FREQUENZA
RUR (Secco Indifferenziato)	Settimanale
Umido (Forsu)	Bisettimanale
Vetro e Lattine	Settimanale
Carta e Cartone	Settimanale
Imballaggi in Plastica	Settimanale
Vegetale	Settimanale

I servizi sono svolti in fascia oraria diurna, gli orari di esposizione dei rifiuti al pubblico servizio sono riportati sul calendario annuale.
I calendari annuali, con tutte le informazioni inerenti i servizi, sono distribuiti a tutti i cittadini.
Le informazioni in merito ai servizi di raccolta sono inoltre disponibili tramite i seguenti canali:
- sito istituzionale https://www.apricaspa.it/it;
- APP: PULIamo.

6.2 Il Centro Comunale di Raccolta Rifiuti

Si tratta di un'area attrezzata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti non raccolti a domicilio, l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero accedendo al sito https://www.apricaspa.it/it. Gli orari di apertura sono pubblicati sul medesimo sito.

6.3 Lo spazzamento stradale

Sul sito https://www.apricaspa.it/it è possibile scaricare il programma annuale del servizio di spazzamento strade.

6.4 Lo spazzamento stradale manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro. Il servizio di spazzamento manuale comprende la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti. I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

zone comunali. Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Art. 7 - Privacy

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati ai gestori sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il gestore di riferimento. L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici del gestore competente e consultabile sui rispettivi siti web agli indirizzi: https://www.comune.palazzolosulloglio.bs.it/privacy; https://www.apricaspa.it/it/privacy-policy; https://www.palazzolocoop.it/privacy-policy.

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

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

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

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

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

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di seg nalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24)	n.a.

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1

ore	
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

Comune di Palazzolo sull'Oglio prot. n. 0025101 del 25-06-2025 - partenza - cat. 4 - cl. 3 - Fascicolo 1