



Comune di LENO (BS)

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI

SOMMARIO

Sezione 1: Introduzione	3
<i>1.1 Premessa</i>	3
<i>1.2 Normativa di riferimento</i>	4
Sezione 2: I gestori del servizio	5
<i>2.1 I soggetti gestori</i>	5
<i>2.2 Il Comune</i>	5
Sezione 3: principi fondamentali	7
Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale	8
<i>4.1 Raccolte domiciliari</i>	8
<i>4.2 Spazzamento strade</i>	8
<i>4.3 Gestione dei centri di raccolta comunale</i>	9
<i>4.4 Raccolta rifiuti su chiamata</i>	9
Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"	10
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	10
<i>6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi</i>	12
<i>6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI</i>	14
<i>6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo</i>	18

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

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

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

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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. n.152/2006 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**;
- Attività di **raccolta e trasporto**;
- Attività di **spazzamento delle strade**;
- Attività di **gestione del Centro di Raccolta Rifiuti**.

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

La società **Leno servizi srl** è il gestore dei contratti stipulati dal Comune con le Società Aprica spa e con la Cooperativa Sociale Onlus IL GELSO e gestore del servizio di conduzione e manutenzione dei riduttori volumetrici (calotte);

La società **Aprica spa** è il soggetto gestore dell'attività di raccolta e trasporto del rifiuto conferito al cassonetto stradale e gestore dell'attività di spazzamento (meccanico e manuale);

La Cooperativa Sociale Onlus **IL GELSO** è il soggetto gestore dell'attività di raccolta differenziata porta/porta e del Centro di Raccolta Rifiuti (CDR).

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere richiesta gratuitamente presso gli sportelli comunali o scaricata dai **siti web** istituzionali del Comune di Leno (www.comune.lenobrescia.it/) e della società Leno Servizi srl (www.lenoservizi.it).

1.2 Normativa di riferimento

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - del 31/10/2019, n.444/2019, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TITR)
 - del 18/01/2022, n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani” (TQRIF)
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA), sopra richiamati:**
 - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 Comune di Leno

Sede Comunale e sportello	Piazza XX Settembre, 1 – 25020 – Leno (BS)
Numero verde	800121915
E-mail	www.comune.leno.bs.it
Telefono	030.9046251
PEC	protocollo@pec.comune.leno.bs.it
Sito web	www.comune.leno.bs.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì	10.00-12.30
Martedì	10.00-12.30
Mercoledì	10.00-12.30
Giovedì	14.30-17,30
Venerdì	10.00-12.30

2.2 Leno servizi srl

Sede legale	Via Dante 3 - 25024 Leno (BS)
E-mail	lenoservizi@comune.leno.bs.it
Pec	lenoservizi@pec.comune.leno.bs.it
Sito web	www.lenoservizi.it
Telefono	0309046393

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì	10.00 – 12-30
Martedì	10.00 – 12-30
Mercoledì	10.00 – 12-30
Giovedì	14.30 – 17.30
Venerdì	10.00 – 12-30

2.3 Cooperativa Sociale Onlus IL GELSO

Sede legale	Via dei Mugnai 6 -25016 Ghedi (BS)
E-mail	info@coopilgelso.it
Sito web	www.coopilgelso.it
Pec	coop.ilgelso@pec.confcooperative.it
Telefono	0309033194
Apertura Uffici	L'ufficio è aperto dalle ore 9,00 alle ore 13,00 e dalle 13,30 alle ore 17,30 dal lunedì al venerdì.

2.4 APRICA SPA

Sede legale	Via Lamarmora 230 -25100 Brescia
E-mail	info@apricaspa.it
Pec	aprica@pec.a2a.eu
Sito web	www.apricaspa.it
Telefono	030 35531
Apertura uffici	L'ufficio è aperto: <ul style="list-style-type: none">- lunedì, martedì e giovedì dalle ore 8,15 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle ore 15,30;- mercoledì dalle ore 8,15 alle ore 15,30;- venerdì dalle ore 8,15 alle ore 13,00;

Sezione 3: I principi fondamentali

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 nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

IMPARZIALITÀ

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

SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obbiettivo prioritario per il Comune di Leno 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.

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 premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

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

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 Leno si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme

adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

Il Comune di Leno ha attivato in tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta le seguenti tipologie di rifiuto: CARTA – PLASTICA – VETRO E LATTINE - INGOMBRANTI.

I rifiuti di norma devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale. I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, distribuito agli utenti e pubblicato sul sito istituzionale www.lenoservizi.it

4.1 Raccolte domiciliari

Si riporta la frequenza del servizio di raccolta erogato nel territorio comunale.

RACCOLTA	FREQUENZA
Vetro e Lattine	settimanale
Carta e Cartone	settimanale
Imballaggi in Plastica	settimanale
Ingombranti	settimanale (con prenotazione)
Umido (solo grandi utenze)	Bi-settimanale

Il rifiuto UMIDO e il rifiuto SECCO vengono conferiti direttamente al cassonetto stradale dedicato, munito di riduttore volumetrico (calotta) con apertura a mezzo di tessera trasponder.

4.2 Spazzamento strade

APRICA SPA si occupa del servizio di spazzamento strade e piazze pubbliche.

Sul sito www.lenoservizi.it, è possibile scaricare il programma annuale del servizio di spazzamento strade.

4.3 Gestione dei centri di raccolta comunale

L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal territorio. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

Si tratta di un'area attrezzata nella quale l'utente può conferire alcune tipologie di rifiuti: l'elenco è disponibile presso il CDR stesso ovvero gli orari di apertura sono i seguenti:

ORARI	Dal 01/04 al 30/09		Dal 01/10 al 31/03	
	estivo		invernale	
Lunedì	09.30–12.30	15.30-20.00	09.30–12.30	14.30-18.00
Martedì	09.30–12.30	15.30-20.00	09.30–12.30	14.30-18.00
Mercoledì	09.30–12.30	15.30-20.00	09.30–12.30	14.30-18.00
Giovedì	09.30–12.30	15.30-20.00	09.30–12.30	14.30-18.00
Venerdì	09.30–12.30	15.30-20.00	09.30–12.30	14.30-18.00
Sabato	09.30–12.30	15.30-20.00	09.30–12.30	14.30-18.00
Domenica	09.30–12.30		09.30–12.30	

4.4 Raccolta rifiuti su chiamata

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- con mezzi propri al Centro di raccolta comunale secondo i giorni e gli orari di apertura;
- Ritiro a domicilio: previa prenotazione il lunedì e il martedì dalle 09.00 alle 12.00 al numero 0309033194 del gestore che effettua la raccolta e trasporto Cooperativa Sociale Onlus IL GELSO.

Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"

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

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

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

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

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

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

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

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

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

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Leno nello **Schema I così come disposto con delibera di Giunta comunale n.32 del 24-03-2022.**

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo.

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 Leno** in qualità di gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
1. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
 2. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;
 3. alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
 4. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, via mail o servizio telefonico
 5. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.
- B. **Leno servizi srl** in qualità di gestore dei contratti stipulati dal Comune con le Società Aprica spa e con la Cooperativa Sociale Onlus IL GELSO e gestore del servizio di conduzione e manutenzione dei riduttori volumetrici (calotte):
1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza e di competenza dei gestori contrattualizzati dal comune Aprica spa e Il Gelso;
 2. agli interventi per disservizi;
 3. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento delle strade;
 4. alla produzione e gestione delle tessere trasponder;
 5. alla sicurezza del servizio.
- C. **Il Gelso** in qualità di gestore dell'attività di raccolta differenziata porta/porta e del Centro di Raccolta Rifiuti (CDR):
1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
 2. agli interventi per disservizi;
 3. al ritiro dei rifiuti su chiamata;
 4. alla Gestione del Centro di Raccolta Comunale;
 5. alla sicurezza del servizio.
- D. **Aprica spa** in qualità di gestore dell'attività di trasporto e smaltimento rifiuto umido e secco (cassonetto stradale) e spazzamento meccanico e manuale del territorio comunale:
1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
 2. agli interventi per disservizi;
 3. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di spazzamento meccanico e manuale delle strade;
 4. alla sicurezza del servizio.

6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

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

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) g	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

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 gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante presentazione allo sportello fisico oppure allo sportello on line, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, oppure disponibile presso gli sportelli fisici o compilabile on line. Le **richieste di attivazione** del servizio producono effetti dalla data dell'evento.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione. Le modalità di presentazione e reperimento del modulo sono quelle indicate per l'attivazione del servizio.

Risposta del gestore

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

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo n.152/2006³ devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 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.

³ Articolo 238.10 D.L. n.152/2006 “**Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183, comma 1, lettera b-ter), numero 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni.**”

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso la **LENO SERVIZI SRL** negli orari di apertura.

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

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

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

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dal sito internet del soggetto gestore del servizio interessato al reclamo (Comune o società Leno servizi srl), oppure reperibile presso lo sportello fisico degli stessi.

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 delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale e aperto al pubblico negli orari riportati al punto 2.1.

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.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo uno dei seguenti mezzi di pagamento: Modello F24 o Modello PagoPA;

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 invia, 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 presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale⁴, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

⁴ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce 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 n. 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) 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) rimborso diretto, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione primo utile 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.

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.

La rettifica dev'essere disposta entro 120 giorni lavorativi dalla presentazione.

6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

La società Il Gelso garantisce all'utente il **ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio** con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito **della Leno Servizi srl** sono reperibili i **calendari dei servizi di raccolta domiciliare** con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono consultabili dagli utenti.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Il gestore dello spazzamento delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento, 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 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** sono reperibili al seguente indirizzo: www.lenoservizi.it

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, ovvero nei casi di:

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

l'utente dovrà contattare il numero di reperibilità dell'ufficio Tecnico Ambientale del Comune.

GLOSSARIO

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 delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto 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;

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;

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. n. 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 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;

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: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento 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 n. 152/2006 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 delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

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 n. 147/2013, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. n. 158/1999 (TARI presuntiva) sia della TARI

determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. n.158/1999 (tributo puntuale);

tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/2013;

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. n.158/1999;

tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

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 n.152/2006.

Testi normativi:

- *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. n.158/1999 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;*
- *decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, n.445 recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";*
- *decreto legislativo n. 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 n. 152/2006 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;*
- *decreto-legge n.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"; lo stesso è stato convertito in legge n. 69 del 21-5-2021;*
- *D.P.C.M. 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".*
- *D.P.C.M. 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;*
- *Decreto legislativo n. 286/1999 è il decreto legislativo 30 luglio 1999 n.286 recante: "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59";*
- *Decreto legislativo n.198/2009 è il decreto legislativo 20 dicembre 2009, n.198 recante: "Attuazione dell'articolo 4 della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari di servizi pubblici";*
- *Decreto legislativo n. 33/2013 è il decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 recante: "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni".*