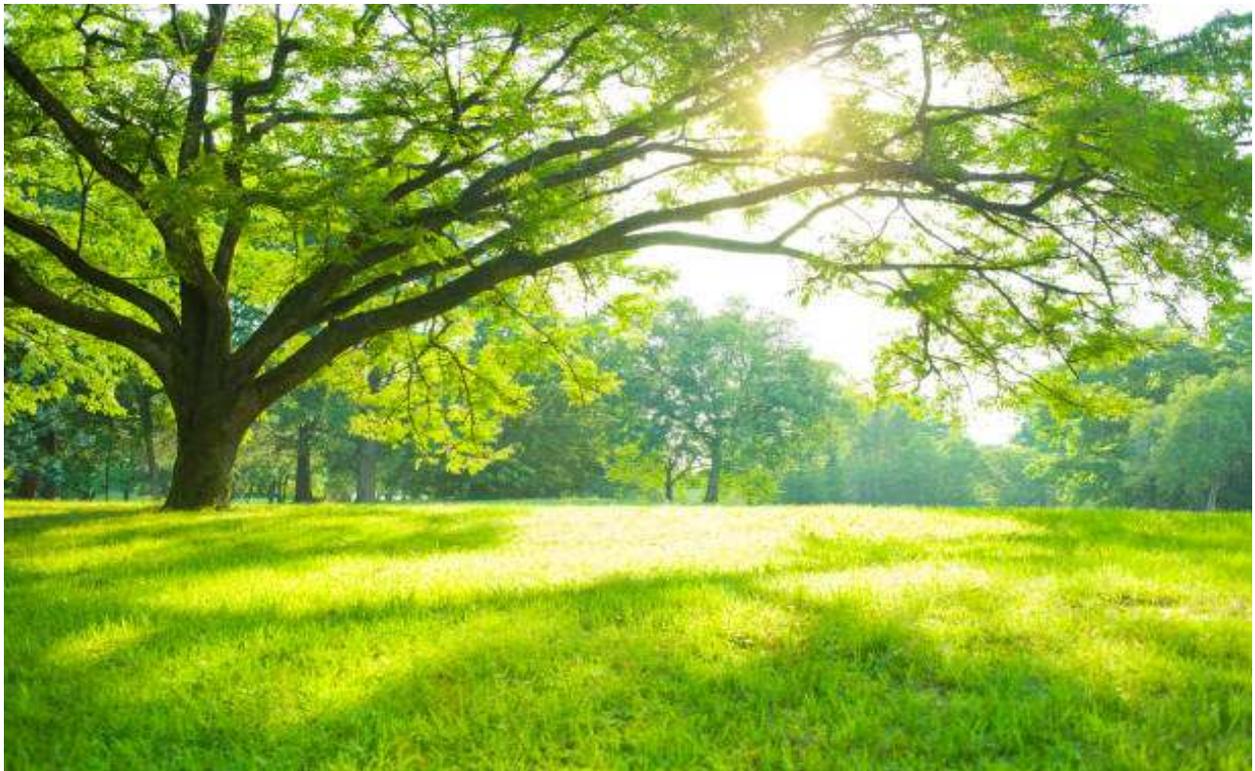




***Comune di Almenno San Bartolomeo***

***Provincia di Bergamo***



***CARTA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI  
URBANI***

## INDICE

<b>1. PREMESSA</b>	2
<b>2. I PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	3
<b>3. G.ECO SRL</b>	5
<b>3.1 La società</b>	5
<b>3.2 Sede e contatti</b>	6
<b>3.3 I servizi erogati nel territorio comunale</b>	6
<b>3.3.1 Raccolta porta a porta</b>	6
<b>3.3.2 Spazzamento strade</b>	13
<b>4. SAN MARCO SPA</b>	14
<b>4.1 La società</b>	14
<b>4.2 Sede e contatti</b>	21
<b>4.3 I servizi erogati nel territorio comunale</b>	21
<b>5. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA</b>	22
<b>5.1 Schema regolatorio</b>	22
<b>5.2 Obblighi di qualità tecnica</b>	24
<b>5.2.1 Riepilogo contatti e informazioni utili</b>	25
<b>5.3 Obblighi di qualità contrattuale</b>	26
<b>5.3.1 Obblighi inerenti la tari</b>	26
<b>5.3.2 Attivazione, variazione e cessazione del servizio</b>	26
<b>5.3.3 Richieste di rettifica degli importi addebitati</b>	27
<b>5.3.4 Punti di contatti con gli utenti</b>	27
✓ <b>Obbligo di servizio telefonico</b>	27
✓ <b>Riepilogo contatti e informazioni utili</b>	27
<b>5.3.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione</b>	28
✓ <b>Modalità e periodicità di pagamento</b>	28
✓ <b>Rateizzazione</b>	28
<b>6. GLOSSARIO</b>	29

## 1. PREMESSA

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

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

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

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

**G.ECO** eroga i **servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade, gestione del centro di raccolta comunale.**

**SAN MARCO SPA** gestisce in concessione **l'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti.**

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

Nel rispetto della Deliberazione ARERA 15/2022 il Comune di Almenno San Bartolomeo, in qualità di Ente Territorialmente Competente, approva la Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento è liberamente consultabile dai cittadini sul sito web del Comune di Almenno San Bartolomeo nell'apposita sezione del portale amministrazione trasparente per la gestione dei rifiuti al seguente link:

[Trasparenza Rifiuti Almenno San Bartolomeo \(trasparenzatari.it\)](http://trasparenza.rifiuti.almenno.sanbartolomeo.it)

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

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **del 31/10/2019, n.444/2019**, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
  - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
  - **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

## 2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I gestori erogano i servizi nel rispetto di principi fondamentali che garantiscono la qualità e la sicurezza dell’ambiente e dell’uomo.

### I. 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.

## **II. IMPARZIALITÀ**

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

## **III. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO**

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

## **IV. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI**

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

## **V. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA**

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

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

### 3. G.ECO SRL

#### 3.1 La società

**G.ECO SRL**, costituita in data 31 agosto 2011 dalle società SABB SPA di TREVIGLIO, SE.T.CO. SRL di CLUSONE e LINEA SERVIZI SRL di CARVICO, si è trasformata in Società mista a capitale pubblico-privato, a seguito del completamento della procedura di gara per l'individuazione del Socio privato, di cui è risultata aggiudicataria la Società APRICA S.P.A. - Gruppo A2A.

In data 14 maggio 2013, con Assemblea straordinaria, ha provveduto: all'aumento di capitale a favore del Socio privato APRICA S.P.A., ad adottare il nuovo Statuto sociale e a nominare le nuove cariche sociali.

L'attività G.ECO riguarda la gestione di servizi pubblici locali, da rendere prevalentemente a favore dei soggetti pubblici che hanno proceduto alla costituzione della società stessa.

La società gestisce in particolare le seguenti attività:

- **raccolta** (anche mediante differenziazione)
- **Recupero**
- **gestione dei centri di raccolta**
- **smaltimento di tutti i generi di rifiuti** anche con la gestione di impianti a tecnologia complessa
- **attività inerenti all'igiene urbana e la salvaguardia ecologica dell'ambiente.**



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



**G.ECO** pone particolare attenzione alla qualità del proprio servizio, alla tutela dell'ambiente e ai bisogni dei cittadini; a tal fine il servizio erogato è stato certificato secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001<sup>1</sup>)

<sup>1</sup> L'elenco delle certificazioni ottenute è disponibile al sito della società [www.gecoservizi.eu/societa trasparente/Informazioni-Ambientali/](http://www.gecoservizi.eu/societa-trasparente/Informazioni-Ambientali/)

### 3.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e le sedi del gestore. È a disposizione, inoltre, la sezione “dove lo butto” sul sito web al fine di favorire, per ogni tipologia di rifiuto, il corretto conferimento.



	<b>Sede legale</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Numero verde</b>	800.098.450 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
	<b>Fax</b>	0363.302745
	<b>E-mail</b>	info@gecoservizi.eu
	<b>PEC</b>	g.eco@legalmail.it
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>
	<b>Dove lo butto</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto">www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto</a>

### 3.3 I servizi erogati nel territorio comunale

#### 3.3.1 Raccolta porta a porta

Il sistema porta a porta è la modalità utilizzata nel territorio comunale per la raccolta delle frazioni differenziate e la frazione indifferenziata residua “secco”.

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. Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro.

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, allegato al presente documento e pubblicato sul sito del gestore e del comune nella sezione dedicata "trasparenza rifiuti".

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada entro le ore 5 del giorno di raccolta o meglio dopo le ore 19 della sera precedente.

Frazione	Frequenza
Secco indifferenziato Almenno	Settimanale
Secco indifferenziato frazioni	Settimanale/Bisettimanale
Forsu	Settimanale/Bisettimanale
Carta/cartone Almenno	Quindicinale
Carta/cartone frazioni	Ogni 21 giorni
Imballaggi in plastica Almenno	Quindicinale
Imballaggi in plastica Frazioni	Ogni 21 giorni
Imballaggi in vetro Almenno	Quindicinale
Imballaggi in metallo Almenno	Mensile
Imballaggi in vetro/metallo frazioni	Ogni 21 giorni

## Frazione indifferenziata



I rifiuti della frazione secca indifferenziata sono conferiti, in relazione alla zona di riferimento, in sacchi grigi in polietilene semitrasparenti.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- sacchetti di aspirapolvere e materiale di risulta da pulizie domestiche
- cotton fioc con bastoncini in plastica, cotone idrofilo, salviettine igieniche e salviettine struccanti monouso
- capelli in grande quantità (es. parrucchiere)
- capsule caffè in plastica o alluminio non svuotate
- Assorbenti igienici e Pannolini e Pannoloni.
- Sacche per alimentazione enterale o parenterale.
- Cateteri e Traverse assorbenti.
- carta carbone, carta plastificata, carta vetrata
- spazzolini da denti e rasoi da barba monouso in plastica

- sigarette, mozziconi e accendini
- spugne, stracci sporchi e panni antipolvere monouso
- abiti tessuti e calzature in cattivo stato o danneggiati
- guanti da lavoro in gomma o lattice
- scontrini fiscali e fax in carta termica
- pellicole fotografiche, fotografie e radiografie
- calze in nylon e lycra tipo collant donna
- scotch e nastri adesivi
- tendine parasole per auto
- zerbini in cocco o gomma
- kit make up, pennelli, cosmetici, limette per unghie in carta vetrata
- cd, dvd, videocassette, musicassette
- lettiere sintetiche per piccoli animali domestici
- siringhe con ago protetto, cerotti e garze usati
- gomma e guarnizioni
- posate monouso in plastica e cannucce da bibita
- oggetti in lattice e in silicone
- penne, pennarelli ed evidenziatori
- piccoli oggetti sporchi o contaminati da sostanze tossico-nocive come vernici, solventi o colle (pennelli, ecc)
- candele e cere

## Organico



Vanno posti in **SACCHETTI TRASPARENTI BIODEGRADABILI** (in MATER-BI) e collocati negli appositi contenitori di varie dimensioni di colore verde/marrone. È importante **NON UTILIZZARE ALTRO TIPO DI SACCHETTI** per la raccolta del materiale organico. Si rende noto che è possibile collocare il materiale organico anche senza sacchetto nei

contenitori la cui pulizia è a carico degli utenti.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- avanzi di cibo freddi e scarti da cucina: bucce, torsoli, noccioli, gusci uova e frutta secca, ossi
- cibi avariati o scaduti senza imballaggio
- bustine di tè e tisane, fondi di caffè anche in cialda in carta (no capsule)

- gusci di cozze e vongole in piccole quantità
- terriccio, fiori recisi e piccole piante
- lettieri compostabili per animali domestici (no lettieri sintetiche)
- cotton fioc con bastoncini in carta, fazzoletti e tovaglioli bianchi unti o sporchi
- cartone della pizza solo la parte unta e sporca
- fiammiferi e piccoli oggetti in legno grezzo
- tappi e oggetti in sughero
- ceneri spente da camino o stufa
- segatura e paglia non contaminate da sostanze chimiche tossiche pericolose

**NON** rientrano in questa categoria:

- lettieri sintetiche o minerali per animali domestici
- carta, fazzoletti, tovaglioli, segatura e paglia sporche di sostanze chimiche tossiche pericolose (vernici, solventi, olii minerali, ecc)
- cotone idrofilo, cotton fioc con bastoncini in plastica e garze usate per medicazioni e maquillage (cosmesi)
- sigarette e mozziconi

## Plastica



Va posta nei **SACCHI semitrasparenti**, preferibilmente **GIALLI**, in cui è possibile raccogliere bottiglie (d'acqua minerale, di bibite e bevande in genere), flaconi di detersivi (per il bucato, la casa, l'igiene personale), vaschette in plastica e in polistirolo per alimenti, sacchetti in plastica per la spesa, pellicole di plastica per imballaggi.

Restano esclusi tutti i prodotti in plastica che non sono imballaggi (ad es. piatti e bicchieri di plastica, giocattoli, cassette etc.). In caso di conferimento non conforme i sacchi **NON VERRANNO RITIRATI**.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie per alimenti: acqua, bibite, succhi, condimenti, ecc
- flaconi per detersivi per casa e igiene personale: detersivi, ammoniaca, candeggina, bagnoschiama, shampoo, gel, creme, ecc
- barattoli e tubetti per salse, yogurt, budini, condimenti, dentifrici, creme, cosmetici, ecc
- blister vuoti: medicinali, lenti a contatto, ecc

- vaschette, buste, reti e sacchetti in plastica o in polistirolo per caffè, salumi, formaggi, frutta, verdura, uova, carne, pesce, surgelati, pasta, biscotti, merendine, snack, caramelle, frullati, alimenti per animali, cosmetici, ecc
- pellicole e buste uso casa tipo Domopak/Cuki
- piatti, ciotole e bicchieri monouso in plastica (purché puliti)
- grucce per abiti e imballaggi “a guscio” per oggetti fragili e apparecchiature elettroniche

**NON** rientrano in questa categoria:

- posate monouso in plastica
- contenitori ermetici per la conservazione dei cibi tipo Gio’style/Tupperware
- capsule caffè in plastica tipo Lavazza
- custodie per cd e dvd, per videocassette e musicassette, per smartphone e tablet – Giocattoli in genere
- cassette per frutta e verdura tipo ortomercato
- guarnizioni e gomme
- vasi per piante, bacinelle, secchi, stoviglie, ecc
- guanti da lavoro in gomma o lattice
- stendibiancheria in plastica
- oggetti in plastica di grandi dimensioni

## Carta e cartone



Vanno posti in borse di carta, contenitori di cartone, in pacchi saldamente legati, oppure in contenitori rigidi opportunamente identificati, preferibilmente bianchi, e movimentabili manualmente o meccanicamente, che gli addetti al ritiro provvederanno a vuotare e riposizionare nel luogo del prelievo.

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- giornali, riviste e libri
- quaderni e fogli scritti
- scatole e scatoloni
- volantini pubblicitari
- carta regalo e da pacco

- cartone della pizza solo la parte pulita
- involucro in carta per cibo (es. cono gelato, coppette, ecc)
- contenitori in Tetra Pak senza tappi
- sacchetti e buste per pane, frutta, verdura, corrispondenza, ecc
- calendari, agende e rubriche senza parti metalliche
- carta supporto sul retro di adesivi (figurine, adesivi, assorbenti, ecc)

**NON** rientrano in questa categoria:

- carta unta e sporca di cibo o di colla
- carta sporca di detersivi e sostanze chimiche pericolose
- carta plastificata
- carta da forno
- scontrini fiscali e fogli fax (carta termica)

## Vetro e metallo.



Vanno posti in appositi contenitori di piccole dimensioni (cassette di plastica, legno), oppure in contenitori rigidi opportunamente identificati, preferibilmente blu, e movimentabili manualmente o meccanicamente, che gli addetti al ritiro provvederanno a vuotare e riposizionare nel luogo del prelievo.

Vetro e metalli devono essere conferiti in contenitori distinti

Rientrano in questa categoria i seguenti rifiuti:

- bottiglie, vasetti e barattoli in vetro per bevande, salse, condimenti, conserve, omogeneizzati, cosmetici, ecc
- stoviglie da cucina e da tavola in vetro: piatti, bicchieri, insalatiere, teglie, vassoi. No Pyrex, no cristallo, no ceramica.
- vasetti, barattoli e tubetti in acciaio e in alluminio per salse, condimenti, conserve, tonno, pelati, carne, cosmetici, ecc
- bombolette spray: deodoranti, lacca capelli, ecc
- coperchi, tappi e film di chiusura in acciaio e alluminio per bevande, condimenti, yogurt, ecc
- pellicole e vaschette in alluminio tipo Domopak e Cuki, involucri cioccolato, ecc

**NON** rientrano in questa categoria:

- oggetti in Pyrex
- oggetti in porcellana, ceramica e terracotta
- oggetti in cristallo
- tutti i tipi di lampadine a led, neon, a incandescenza
- specchi
- stendibiancheria in acciaio e in alluminio
- capsule caffè in alluminio tipo Nespresso
- oggetti di grandi dimensioni

## Rifiuti ingombranti



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:

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario.
- **Ritiro a domicilio:** previa prenotazione al numero verde **800.098.450** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 o compilando il modulo scaricabile dal sito internet della società [www.gecoservizi.eu](http://www.gecoservizi.eu). I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità.

### **3.3.2 Spazzamento strade**

Il servizio di spazzamento strade comprende:

Spazzamento stradale meccanizzato

Le vie e piazze cittadine sono spazzate dagli automezzi G.ECO SRL con frequenza settimanale in relazione alle necessità del territorio.

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

## **4. SAN MARCO SPA**

### **4.1 La società**

#### **Organizzazione uffici e personale**

Struttura organizzativa dell'azienda (logistica, struttura ufficio, dotazione strumentale)

#### **Struttura organizzativa**

San Marco S.p.A. società con sede in Lecco iscritta al n. 104 della prima categoria dell'Albo Nazionale dei soggetti abilitati alla gestione, riscossione e accertamento delle entrate dei comuni e delle province, istituito presso il Ministero delle Finanze ai sensi dell'art. 53 del D.lgs. 446/97, dispone di un capitale sociale interamente versato di € 6.081.000,00 ed ha conseguito, nel tempo, le certificazioni:

- UNI EN ISO UNI EN ISO 9001:2015,
- ISO 14001:2015,
- ISO 45001:2018,
- ISO 37001:2016,
- ISO 27001:2013.

Attestazioni conseguite:

- 2018 > Partner Tecnologico PagoPA iscritto nelle liste AGID degli operatori per l'esecuzione delle attività tecniche di supporto all'Ente;
- 2019 > iscritto all'Albo dei Gestori Ambientali per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati prodotti;
- 2016 > abilitazione con licenza del Questore della provincia di Lecco (Prot.n. 1636 L Cat.13B/Div. P.A.S.I./2016 del 10/02/2016) a svolgere attività di recupero stragiudiziale di crediti per conto terzi;

- 2009 > Modello organizzativo 231 adottato per prevenire reati o responsabilità dell'Ente;
- San Marco ha conseguito a partire dall'anno 2016 il Rating di Legalità raggiungendo nel 2019 il punteggio massimo di 3 stellette.



La struttura organizzativa è la base dell'organizzazione di un'azienda ed è essenziale implementarla continuamente in modo da

renderla sempre più operativa nella gestione del servizio in favore del cittadino. Per questo motivo San Marco si è dotata di un organico con più di 90 dipendenti di cui 4 dirigenti, oltre 10 collaboratori professionisti di annoverata esperienza nella gestione dei tributi, tra cui 4 avvocati e 4 dottori commercialisti, distribuiti tra la sede legale e operativa in Lecco, la sede amministrativa in Garbagnate Monastero (Lc) e nelle 16 filiali dislocate tra le province di Milano, Monza Brianza, Como, Sondrio, Novara, Varese, Brescia.

Tutto il personale segue direttive operative standardizzate definite da processi certificati ISO 9001 per la formazione e aggiornamento normativo semestrale. Garantiamo, infatti, ai nostri dipendenti una formazione omogenea che li possa rendere in astratto intercambiabili nelle loro mansioni. San Marco impiega personale esclusivamente dipendente (salvo professionisti utilizzati per mansioni specifiche) con maturata esperienza nei servizi resi.

San Marco rende disponibile la professionalità e la competenza più idonea a garantire la qualità dell'intervento e il raggiungimento degli obiettivi.

La nostra struttura organizzativa è dotata di un impianto base, fatto di persone e mezzi, stabile e consolidato, che viene costantemente implementato e aggiornato a seconda della tipologia dei servizi resi e delle necessità manifestate dagli Enti.

Nella nostra struttura funzionale, l'azienda è suddivisa in aree omogenee per ambito di attività:

- ✚ amministrazione, ufficio commerciale, ufficio tecnico, ispettori controllo del territorio e operatori pratici del settore;

- ✚ in aree settoriali per tipologia di attività: ambito ordinario, ambito accertativo e ambito coattivo;
- ✚ nonché per competenze specifiche settoriali: tributi minori, tributi maggiori, coattiva, contenzioso.

Il principale vantaggio di una struttura così organizzata, ma contestualmente omogenea, è la possibilità di raggiungere elevati fattori di efficienza locale, ovvero ottenere una elevata specializzazione nei ruoli e, pertanto, una maggiore efficienza operativa in ciascuna funzione. I nostri punti di forza potrebbero essere così riassunti:

**ESPERIENZA**, oltre 30 anni di costituzione e costante crescita, 570 comuni serviti con oltre 1200 servizi garantiti in ambito tributario, oltre 3.000.000 di abitanti raggiunti;

**TRASPARENZA**, comunicazione costante, banca dati sicura ed accessibile grazie all'utilizzo del software in uso al Comune al riparo da migrazioni e trasferimento dati;

**SVILUPPO e INVESTIMENTO**, Partner tecnologico Agid per PAGOPA, iscritta all'Albo dei Gestori Ambientali a garanzia della corretta gestione e smaltimento dei rifiuti derivanti dalle attività di attacchinaggio, abilitata dal Questore della provincia di Lecco per l'attività di recupero stragiudiziale, adozione Modello organizzativo 231 per la prevenzione di reati e responsabilità dell'Ente. Partner sviluppatore del programma Advanced System;

**FORMAZIONE**, partner editoriale del gruppo Sole 24 ore a garanzia di un costante aggiornamento normativo e giurisprudenziale.

Tale tipo di struttura, consente di mettere a disposizione del servizio una serie di uffici con competenze specifiche:

- **un ufficio amministrativo**, presso la sede amministrativa di Garbagnate Monastero (LC), che si occupa della contabilità e di tutte le operazioni di rendicontazione.
- **un ufficio risorse umane**, presso la sede di Garbagnate Monastero (LC), che si occupa principalmente della gestione delle risorse umane. Il responsabile dell'ufficio del personale si occupa di elaborare il piano di sviluppo del personale, per potenziare le competenze delle risorse, di gestire le attività di training e formazione, di predisporre strumenti per il

monitoraggio e la valutazione del personale, controllando il rendimento e il livello di soddisfazione dei lavoratori in azienda e di pianificare interventi per migliorare le performance dei singoli e collettive.

- **un ufficio ricerca sviluppo e marketing**, presso la sede di Garbagnate Monastero (LC), dedicato alla ricerca e allo sviluppo di nuove soluzioni sempre più personalizzate e sempre più dirette a risolvere le problematiche pratiche che i vari enti, per cui operiamo, ci sottopongono per individuare una soluzione concreta ed efficace.

- **un ufficio dedicato alla parte cartografica** – SIT (Sistema Informatico del Territorio): presso la sede di Lecco. Si tratta di un ufficio di recente realizzazione, creato per rispondere alle sempre maggiori richieste da parte degli enti.

- **un ufficio /settore tecnico**: presso la sede di Lecco, gestito dal Direttore Generale di San Marco S.p.A., il quale, oltre a coordinare i rapporti tra la sede centrale di San Marco e il Responsabile tecnico di gestione di ogni commessa, ha la funzione di adottare soluzioni adeguate e innovative in ambito esecutivo e tecnico al fine di fornire un servizio efficace, efficiente e all'avanguardia che permetta di adeguarsi alle singole situazioni, di soddisfare richieste specifiche e di risolvere le problematiche in tempi rapidi.

- **un ufficio commerciale/gare e contratti**: presso la sede di Garbagnate Monastero (LC), il quale, oltre ad occuparsi della partecipazione alle gare e della predisposizione di tutta la documentazione a tal fine necessaria, si occupa della parte contrattuale con riguardo sia alla conclusione del contratto sia alla sua successiva applicazione. L'ufficio in questione mantiene contatti costanti con gli enti, durante il periodo di vigenza contrattuale, onde tenere monitorata la corretta esecuzione dell'incarico e intervenire immediatamente in caso di segnalazioni da parte dell'ente, contattando l'ufficio di riferimento in base alla problematica evidenziata affinché venga predisposto un intervento immediato e risolutivo. L'ufficio si compone oltre al dirigente d'area di n.6 commerciali dedicati alla raccolta d'informazioni sul territorio.

- **un ufficio legale/contenzioso**: che ha la funzione di fornire assistenza giuridico-legale al gruppo di lavoro e all'Amministrazione e che si occupa della gestione del contenzioso

tributario. È costituito da n. 3 avvocati esterni e da un Avvocato interno, presente presso la sede di Garbagnate Monastero. Inoltre San Marco ha in corso un accordo quadro con primario studio legale con sede in Milano per la gestione di contenziosi complessi e Cassazione.

- **un ufficio dedicato alla riscossione coattiva:** presso la sede di Limbiate (MB), che si occupa esclusivamente della fase di riscossione coattiva ed ha a disposizione personale altamente qualificato e con esperienza pluriennale nel settore. L'ufficio è gestito da personale nel settore da oltre 20 anni. Si occupa di organizzare e gestire gli oltre 400 cantieri di riscossione coattiva che San Marco ha in corso e affianca il team per eventuali azioni di sollecito e/o di recupero stragiudiziale. L'ufficio può contare sulla professionalità di 8 dipendenti di cui 5 con la qualifica di ufficiale della Riscossione.

Il principale vantaggio di una struttura così organizzata, ma contestualmente omogenea, è la possibilità di raggiungere elevati fattori di efficienza locale, ovvero ottenere una elevata specializzazione nei ruoli e, pertanto, una maggiore efficienza operativa in ciascuna funzione.

È evidente che l'ottimo funzionamento di una struttura così articolata non può prescindere da un insieme di processi di ordine organizzativo, gestionale e strategico che consentano una pianificazione puntuale dei lavori, un'implementazione degli stessi con l'obiettivo di crescita e miglioramento ed un controllo diretto su ogni attività con lo scopo di soddisfare le esigenze di Comune e cittadino.

Il personale che opera nella struttura di San Marco, al fine di migliorare i processi e i prodotti di lavoro dei servizi forniti, viene costantemente aggiornato attraverso una costante e periodica attività di formazione, mirata a fornire informazioni e strumenti operativi e culturali indispensabili allo svolgimento di tale attività.

Il servizio formazione si ispira ai seguenti principi:

- valorizzazione del personale: il personale è considerato come un soggetto che richiede riconoscimento e sviluppo delle proprie competenze, al fine di erogare servizi più efficienti;
- continuità: la formazione è erogata in maniera continuativa;
- partecipazione: il processo di formazione prevede verifiche del grado di soddisfazione

dei dipendenti e modi e forme per inoltrare suggerimenti e segnalazioni;

- efficacia: la formazione deve essere monitorata con riguardo agli esiti della stessa in termini di gradimento e impatto sul lavoro;
- efficienza: la formazione deve essere erogata sulla base di una ponderazione tra qualità della formazione offerta e costi della stessa.

### **Dotazione strumentale**

Per garantire uno standard qualificato elevato, San Marco si è munita di una dotazione tecnico/ informatica all'avanguardia.

Gli uffici San Marco sono tutti dotati di moderne attrezzature ADSL/FIBRA, personal computer, fax laser, stampanti laser, strumenti multifunzionali (stampanti, scanner, ...).

Le attrezzature di cui dispone San Marco sono in leasing e, come tali, sono oggetto di costante e continua manutenzione e controllo, oltre che di loro sostituzione periodica. Ciò consente di avere a disposizione un'attrezzatura sempre moderna, funzionale, prestazionale e adeguata alle attività da porre in essere.

Per consentire un agile collegamento anche da fuori sede, tutte le macchine a disposizione, così come il centralino telefonico, sono collegati da una rete dati che consente un costante collegamento tra i diversi uffici (rete intranet), con conseguente continuo interscambio di dati al riparo da ogni tipo di hackeraggio e/o smarrimento degli stessi.

Le postazioni operative San Marco sono provviste di linea dati dedicata e protetta da firewall Cisco ASA e accedono direttamente al CED in connessione VPN IPSEC. Per gli operatori esterni, invece, è previsto un collegamento remoto esterno VPN SSL, configurato anch'esso con le credenziali di dominio "Active directory", che permette lo svolgimento delle regolari attività lavorative da qualsiasi postazione e dispositivo con connessione a internet, anche in situazioni critiche o di emergenza. Il rispetto della privacy è garantito ai sensi del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento UE n. 2016/679 GDPR "General Data Protection Regulation". Il backup dei propri dati avviene giornalmente con salvataggio incrementale di tutta la struttura virtuale, assicurato con le

funzioni “Disaster recovery” e “Business continuity”.

## Esperienza nel settore

L’esperienza e il forte radicamento di San Marco sul territorio si possono riassumere nei seguenti numeri:

- circa n. 570 Comuni attualmente gestiti in concessione (95%) e/o supporto (5%);
- circa n. 1250 servizi offerti e di questi oltre 150 riguardanti l’area IMU (100) e TARI (50), 600 il CUP (canone patrimoniale unico), oltre 80 incarichi per riscossione coattiva, 40 per Segnalazioni Qualificate all’Agenzia delle Entrate per la compartecipazione dei Comuni al recupero evasione, circa 50 servizi per la redazione del PEF pluriennale come da delibere Arera del 2021, oltre ad una serie di incarichi per postalizzazione, supporto ufficio tributi, ecc...

Preme evidenziare, a vantaggio delle attività eseguite, che a discapito di una mole di lavoro importante valore con numeri di decine di migliaia di accertamenti emessi, i ricorsi dal 2016 a cui abbiamo dovuto dare seguito non superano il numero di 20.

San Marco, inoltre, vanta ampia esperienza anche in ambito redazione, revisione e validazione PEF, nel rispetto delle prescrizioni ARERA. Nello specifico, attualmente gestisce ben 40 Comuni per i quali ha provveduto alla redazione del PEF pluriennale, all’aggiornamento biennale, alle eventuali revisioni integrative, alla creazione del piano tariffario, alla validazione (tramite l’ausilio di soggetti terzi abilitati), fornendo, altresì, tutta la consulenza necessaria e fornendo simulazioni e proiezioni periodiche.

## 4.2 Sede e contatti



	<b>Sede legale</b>	Via Gorizia, 56 23900 Lecco (LC)
	<b>Numero verde</b>	800 95 77 58
	<b>Fax</b>	0341.362769
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:almennosanbartolomeo.tari@sanmarcospa.it">almennosanbartolomeo.tari@sanmarcospa.it</a>
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:lecco@legal.sanmarcospa.it">lecco@legal.sanmarcospa.it</a>
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.sanmarcospa.it">www.sanmarcospa.it</a>

## 4.3 I servizi erogati nel territorio comunale

San Marco S.p.A. gestisce in concessione le operazioni di:

1. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
2. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami);
3. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

## 5. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

### 5.1 Schema regolatorio

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

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

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti **Schema I**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>
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 Programma delle attività di raccolta e trasporto 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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità 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 Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

<b>Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I</b>	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>3</sup>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

<sup>3</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

## 5.2 Obblighi di qualità tecnica

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

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade:** è possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società.
- **Obblighi di servizio telefonico:** la società possiede un numero verde **800 098450** totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di:
  - ✓ richiedere informazioni
  - ✓ segnalare disservizi
  - ✓ prenotare il servizio di ritiro su chiamata
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione al numero verde **800.098.450** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 o compilando il modulo scaricabile dal sito internet della società [www.gecoservizi.eu](http://www.gecoservizi.eu). Il Gestore ricontatterà l'utente per concordare la data del ritiro. Tale servizio prevede un ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza o un volume massimo di 5 mc a ritiro. I rifiuti devono essere esposti a bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità eventualmente smontati per agevolarne il carico (ad esempio in caso di armadi o arredi voluminosi). Il servizio è a pagamento a carico del cittadino.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 5.00 e terminano alle ore 14.00. La raccolta rifiuti delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- **Programma delle attività di spazzamento strade:** le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 05.00 e terminano alle ore 13.00. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- **Sicurezza del servizio:** la società possiede un numero verde gratuito e dedicato al servizio di pronto intervento per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti. La società interverrà con i propri operatori solo dopo la messa in sicurezza da parte delle autorità competenti (es. Vigili del Fuoco, Polizia ecc.).

## 5.2.1 Riepilogo contatti e informazioni utili



	<b>Sede legale</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Sportello fisico</b>	Via Roggia Vignola, 9 24047 Treviglio (BG)
	<b>Numero verde</b>	800.098.450 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00
	<b>Numero verde SEGNALAZIONI DI PERICOLO</b>	800.595.004
	<b>Fax</b>	0363.302745
	<b>E-mail</b>	info@gecoservizi.eu
	<b>PEC</b>	g.eco@legalmail.it
	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>
	<b>Dove lo butto</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto">www.gecoservizi.eu/azienda/dove-lo-butto</a>
	<b>Modulo reclami</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/home/">www.gecoservizi.eu/home/</a>
	<b>Contattaci</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu/Contattaci">www.gecoservizi.eu/Contattaci</a>
	<b>Trasparenza rifiuti</b>	<a href="http://www.gecoservizi.eu">www.gecoservizi.eu</a>

## 5.3 Obblighi di qualità contrattuale

### 5.3.1 Obblighi inerenti la tari

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link

[Trasparenza Rifiuti Almenno San Bartolomeo \(trasparenzatari.it\)](http://trasparenzatari.it)

### 5.3.2 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

**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 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta o via e-mail, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune/gestore.

Ai soli fini della erogazione del servizio, la richiesta di attivazione produce i suoi effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Ai fini della nascita della obbligazione tributaria, rileva la data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a prescindere dalla data indicata dall'utente nella richiesta.

**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 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.

### 5.3.3 Richieste di rettifica degli importi addebitati

Le richieste di rettifica degli importi addebitati sono presentate utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Comune, scaricabili dall'home page del sito internet istituzionale sul portale trasparenza rifiuti Arera. Sono comunque valide le richieste inviate senza utilizzare i modelli comunali, purché contenenti i dati identificativi dell'utenze (nome, cognome, codice fiscale, recapito postale e di indirizzo di posta elettronica, codice utente, indirizzo dell'utenza, coordinate bancari e/o postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati).

Il gestore delle tariffe e dei rapporti 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

### 5.3.4 Punti di contatti con gli utenti

#### ✓ Obbligo di servizio telefonico

San Marco ha istituito un numero verde gratuito **800 95 77 58** attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00 a cui l'utente può rivolgersi sia da telefono fisso che da mobile per necessità connesse alla gestione dei rapporti contrattuali.

Per la gestione dei rapporti di natura tecnica si rimanda all'apposito numero verde di cui alla sezione 5.2.

#### ✓ Riepilogo contatti e informazioni utili



	<b>Sede legale</b>	Via Gorizia, 56 23900 Lecco (LC)
	<b>Numero verde</b>	800 95 77 58
	<b>Fax</b>	0341.362769
	<b>E-mail</b>	<a href="mailto:almennosanbartolomeo.tari@sanmarcospa.it">almennosanbartolomeo.tari@sanmarcospa.it</a>
	<b>PEC</b>	<a href="mailto:lecco@legal.sanmarcospa.it">lecco@legal.sanmarcospa.it</a>

	<b>Sito web</b>	<a href="http://www.sanmarcospa.it">www.sanmarcospa.it</a>
	<b>Modulistica</b>	<a href="https://www.sanmarcospa.it/comune/almeno-san-bartolomeo/#modulistica">https://www.sanmarcospa.it/comune/almeno-san-bartolomeo/#modulistica</a>

### 5.3.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione

#### ✓ Modalità e periodicità di pagamento

L'Amministrazione stabilisce il numero e le scadenze di pagamento del tributo, consentendo di norma almeno due rate, nonché una eventuale rata per le bollette di conguaglio. Il pagamento in unica soluzione è da eseguire entro la scadenza della prima rata.

Con riferimento al pagamento in unica soluzione ovvero della prima rata il termine di scadenza per il pagamento è fissato almeno venti giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come da indicazioni riportate nel documento di riscossione.

Il tributo comunale per l'anno di riferimento è versato al Comune tramite modello di pagamento unificato di cui all'articolo 17 del decreto legislativo 9 luglio 1997, n. 241, ovvero mediante altri sistemi di versamenti autorizzati dalla legge, garantendo almeno una modalità di pagamento gratuita.

#### ✓ Rateizzazione

È ammessa la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- 5.4 agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- 5.5 qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
- 5.6 L'importo della singola rata non può essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, con possibilità di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
- 5.7 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.
- 5.8 Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate sono maggiorate degli interessi di dilazione pari al tasso legale vigente.

## 6. 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 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;

**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 ETC) 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 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 della 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. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

**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;

**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;

**Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

**Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**Variatione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità *ratione temporis* vigente.