



BRONI STRADELLA PUBBLICA S.R.L.

VIA NAZIONALE, 53 - 27049 STRADELLA

TEL. 0385 249311 – Fax 0385 43978

Mail: info@bronistradellapubblica.it - Pec: bronistradellapubblicasrl@legalmail.it

Codice Fiscale / Partita IVA 02419480187 - Capitale Sociale €. 8.112.612,00

Registro Imprese Pavia n. 02419480187 - R.E.A. PAVIA n. 271987

CARTA DELLA QUALITA'

Nome Documento	Codice Documento
Carta della Qualità	C.SERV.
Revisione	Data
Approvata dal CdA del 16/12/2022	07/04/2023

SOMMARIO

1. PREMESSA.....	3
1.1. Oggetto ed ambito di applicazione.....	3
1.2. Principali riferimenti normativi	5
2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE	7
2.1. Informazioni sul gestore	7
2.2. Principi fondamentali ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi	8
2.2.1 <i>Rispetto delle normative e onestà</i>	8
2.2.2 <i>Eguaglianza di trattamento</i>	8
2.2.3 <i>Imparzialità</i>	9
2.2.4 <i>Continuità</i>	9
2.2.5 <i>Chiarezza e trasparenza</i>	9
2.2.6 <i>Efficienza ed efficacia</i>	10
2.2.7 <i>Partecipazione</i>	10
2.2.8 <i>Tutela dell'ambiente</i>	10
2.2.9 <i>Cortesia</i>	10
2.2.10 <i>Semplificazione delle procedure</i>	11
2.2.11 <i>Privacy</i>	11
2.3. Trasparenza	11
3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	13
3.1. Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate	13
3.2. Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico	15
4. PERIMETRO DI RIFERIMENTO	16
4.1 Scelta dello schema regolatorio	16
4.2 Servizi erogati	16
5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	18
6 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	23

1. PREMESSA

1.1. Oggetto ed ambito di applicazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'Autorità di Regolazione Energia e Ambiente (di seguito "ARERA") con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La presente Carta della Qualità dei Servizi (di seguito "Carta"; "Carta della Qualità" o "CdQ") è stata predisposta da Broni Stradella Pubblica srl (di seguito "Gestore" o "BSP") relativamente ai servizi svolti nei Comuni gestiti in funzione dei contratti di servizio in essere.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno della Broni Stradella Pubblica srl ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti non solo del Committente del servizio, ma dei cittadini/utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l'individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

La Carta si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani nei Comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl mediante contratto, e si applica alle seguenti attività ove previste dai contratti di servizio:

- Raccolta e trasporto sia dei rifiuti solidi urbani, che dei rifiuti speciali, sia pericolosi e non pericolosi;
- Raccolte differenziate;
- Gestione piattaforma ecologica;
- Avviamento a recupero o a smaltimento di rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, speciali pericolosi e non pericolosi;
- Pulizia stradale meccanizzata e manuale.

In ogni Comune servito, Broni Stradella Pubblica srl stipula un contratto di servizio con l'Amministrazione comunale, nel quale vengono stabiliti impegni e obblighi reciproci, nonché condizioni generali e caratteristiche del servizio.

La Carta della Qualità è redatta in conformità a quanto stabilito da ARERA nella **Delibera n. 15/2022** ed in particolare:

- **riporta il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli obblighi di servizio**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli indicatori e relativi standards di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'ARERA**
- **contiene**, con riferimento a ciascun servizio, **l'indicazione degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.**

La Carta della Qualità di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente Competente, il soggetto pubblico di regolazione del servizio, non deve quindi essere considerato un documento statico ma, uno strumento dinamico in continua evoluzione.

La Carta della Qualità deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- a) **il Contratto di Servizio** sottoscritto tra i Comuni ed il Gestore che definisce diritti e obblighi delle parti, compresi i relativi allegati (es. **disciplinare tecnico del servizio** di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore);

La presente Carta della Qualità, integrata nella Carta della Qualità Unica del servizio di Igiene Urbana approvata dall'ETC, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è resa disponibile presso l'Ufficio relazioni con il Pubblico del Comune e/o sportelli e/o sul sito.

Presso i precedenti punti di contatto l'utente potrà altresì reperire materiale informativo in cui sono riportati:

- a) le modalità specifiche di erogazione del servizio;
- b) gli orari di apertura al pubblico della Piattaforma Ecologica.

La Carta della Qualità verrà aggiornata a cura del Gestore per adeguarsi alle nuove disposizioni normative – con particolare riferimento ai provvedimenti ARERA - che dovessero sopravvenire nel periodo dell'affidamento. L'ETC potrà in ogni caso richiedere l'aggiornamento della Carta anche prima delle suddette scadenze.

Il presente documento è articolato in una parte generale nella quale sono esposti punti principali dell'attività svolta dalla Broni Stradella Pubblica srl presso i Comuni gestiti e un allegato numerato in cui vengono esplicitati i servizi svolti nel singolo Comune analizzato; non deve pertanto essere considerato uno strumento statico, ma al contrario dinamico e in continuo aggiornamento in funzione dei cambiamenti che potranno verificarsi nelle singole unità.

1.2. Principali riferimenti normativi

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della Qualità. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento:

- alla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*";
- alle leggi Regionali vigenti
- al decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- alla legge 14 novembre 1995, n.481; tale legge affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- all'art. 11 comma 2 legge 30 luglio 1999 n. 286, come modificato dal D. Lgs.150/2009 "*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*";
- al decreto legislativo n. 152 del 3 aprile 2006 "*Norme in materia ambientale*", parte quarta "*Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati*";
- alla legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- alla legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*";
- al decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;
- alla legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni

sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”;

- alla delibera 444/2019/R/rif ARERA “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- alla delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

2.1. Informazioni sul gestore

Broni Stradella Pubblica srl, con sede legale in via Nazionale 53 a Stradella (PV) è una Società che statutariamente ha per oggetto lo svolgimento a favore dei Comuni soci di servizi di pubblico interesse locali, in modalità di house providing.

Broni Stradella Pubblica srl è una multiutility che fornisce servizi di pubblica utilità principalmente sul territorio della provincia di Pavia, fornisce alle comunità locali i servizi idrici e ambientali, oltre ad altri servizi di pubblica utilità, con l'impegno di salvaguardare l'ambiente quale componente fondamentale della qualità della vita dei cittadini.

I servizi sono forniti da Broni Stradella Pubblica srl secondo principi di affidabilità, sicurezza, garanzia di continuità e competitività dei prezzi, oltre che soddisfazione delle aspettative di qualità e delle esigenze di nuovi servizi da parte dei clienti; sono perseguite anche la motivazione e valorizzazione del potenziale delle proprie risorse umane, nonché la collaborazione allo sviluppo sostenibile del proprio territorio di riferimento e miglioramento della qualità della vita delle comunità servite, anche attraverso una attenta politica energetica e di salvaguardia ambientale. Nello svolgimento delle proprie attività, Broni Stradella Pubblica srl presta grande attenzione alla qualità del servizio, alla redditività e alla sostenibilità sociale.

In particolare, Broni Stradella Pubblica srl svolge la propria attività prendendo in considerazione i seguenti elementi fondamentali:

- soddisfazione e fidelizzazione del proprio cliente, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
- tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- tutela dell'ambiente e adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali;
- adozione di criteri per l'ottimizzazione di processi e consumi, il risparmio energetico e di materie prime, il riutilizzo di acque di processo, la minimizzazione della produzione di rifiuti interni e il loro avviamento a recupero;
- messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate: clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo, fornitori e appaltatori ecc.;
- impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati

standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;

- valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
- consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
- monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- progettazione di nuovi impianti e adeguamento di quelli esistenti tenendo conto dell'esigenza di ridurre l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e la sicurezza durante tutto il ciclo di vita degli impianti stessi.

2.2. Principi fondamentali ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

2.2.1 Rispetto delle normative e onestà

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Broni Stradella Pubblica srl si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

2.2.2 Equaglianza di trattamento

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

Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni della normativa e pianificazione vigente.

Si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore provvede a:

- **organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile**, nel rispetto degli standard internazionali volto a rendere i contenuti informativi raggiungibili e fruibili al maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video);
- **garantire**, per quanto possibile, **l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri**, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la pubblicazione ed ostensione presso sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base);
- **in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio a minimizzare il disagio conseguente;**

2.2.3 Imparzialità

Il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

2.2.4 Continuità

Il Gestore assicura un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, di contenere al minimo i tempi di disservizio adottando misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile ed informando quest'ultimi sulle motivazioni e la durata del disservizio.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a **cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà aziendale** (compresi gli impedimenti di terzi), **guasti o manutenzioni necessarie** a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

2.2.5 Chiarezza e trasparenza

Il Gestore:

- garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio
- nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.2.6 Efficienza ed efficacia

Il soggetto Gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

Ogni anno Broni Stradella Pubblica srl stabilisce obiettivi di miglioramento rispetto ai risultati a consuntivo dell'anno precedente, in termini di:

- Miglioramento della percentuale di raccolta differenziata
- Miglioramento della percentuale di recupero di materia ed energia
- Riduzione dello smaltimento di rifiuti in discarica

2.2.7 Partecipazione

L'utente ha il diritto di richiedere al Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie, osservazioni e documenti, cui il Gestore stesso è tenuto a dare riscontro.

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Broni Stradella Pubblica srl individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale.

2.2.8 Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti il Gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale, dando la priorità rispettivamente al recupero di materia e al recupero energetico, rispetto alla possibilità residuale di smaltimento in discarica.

2.2.9 Cortesia

Il Gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo.

2.2.10 Semplificazione delle procedure

Il Gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

2.2.11 Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

2.3. Trasparenza

Il Gestore si impegna a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, raggiungibile al seguente indirizzo: <https://www.bronistradellapubblica.it>, accessibile dalla home page, all'interno della quale potranno essere reperite le seguenti informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, in particolare:

- a) la **ragione sociale del gestore** che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
- b) i **recapiti telefonici, postali e di posta elettronica** per prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online (ove presenti)
- c) il **calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani**, con riferimento a tutte le **modalità di raccolta** a disposizione dell'utente, ivi **inclusi i centri di raccolta** e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione
- d) **le informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta**
- e) **le istruzioni** per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto
- f) **una volta predisposta dall'ETC, la Carta della qualità del servizio integrato** di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile

- g) **la percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune** in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR
- h) **il calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade** oppure **frequenza** di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta
- i) **i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento**, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF

3. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito viene illustrato nel dettaglio come sono organizzate le attività del servizio.

3.1. Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e differenziate

Nei comuni serviti da Broni Stradella Pubblica srl è diffuso sia il sistema di raccolta domiciliare porta a porta, mediante idonei contenitori, secondo diverse modalità e frequenza di svuotamento, sia la raccolta a cassonetti stradali.

I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento sono sottoposti, secondo la frequenza stabilita dal contratto di servizio, ad interventi di lavaggio periodici, e comunque ogni qualvolta se ne richieda la necessità, per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), nel più breve tempo possibile, a patto che sia superata la situazione di impedimento.

I Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, sia domiciliare che stradale, riguardano:

- indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche;
- carta e cartone per le utenze domestiche e non domestiche;
- imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche;
- vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche
- frazione verde (a titolo esemplificativo, sfalci e potature) per le utenze domestiche;
- di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche;
- pannolini e pannoloni (raccolta di prossimità);
- ingombranti per le utenze domestiche (raccolta domiciliare);
- pile e farmaci (raccolta presso i rivenditori);
- fornitura di contenitori scarrabili e attrezzature per lo svolgimento dei servizi di raccolta occasionale;
- rimozione delle vecchie attrezzature non più funzionali ai nuovi servizi;
- manutenzione e sostituzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento dei servizi.

Piattaforma ecologica di Stradella

Per le tipologie di rifiuto espressamente consentite da Autorizzazione dell'Ente Competente, Broni Stradella Pubblica srl mette a disposizione la propria Piattaforma ecologica sita in località Gioiello, via Zaccagnini s/n Stradella (PV): il cittadino, dietro presentazione di documento

d'identità', potrà conferire, entro certi limiti, gratuitamente le tipologie di rifiuto nel rispetto della normativa vigente.

Cosa accoglie la Piattaforma Ecologica

Alla Piattaforma Ecologica possono essere portati, in forma gratuita e direttamente dai cittadini con un mezzo proprio o mezzi noleggiati mediante le apposite agenzie di locazione, le tipologie di rifiuti elencati sul sito internet istituzionale del gestore.

I cittadini dei Comuni nei quali Broni Stradella Pubblica srl gestisce il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti possono utilizzare la Piattaforma Ecologica.

Le imprese che svolgono attività sui territori gestiti da Broni Stradella Pubblica srl possono conferire previa: specifica autorizzazione, attestazione di autorizzazione al trasporto rifiuti e apposito formulario che evidenzia il luogo di produzione del rifiuto.

Gli orari di apertura al pubblico sono disponibili sul sito istituzionale.

➤ Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale e trasporto dei rifiuti urbani organici putrescibili quali scarti di cucina (organico), scarti di frutta e verdura, fondi di caffè, fiori recisi, ecc., presso le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta/cartone per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani, costituiti da carta/cartone, per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e stradale dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche e non domestiche, a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche**

Il servizio consisterà nella raccolta domiciliare e stradale e nel trasporto dei rifiuti urbani costituiti da vetro e da imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche (bottiglie in vetro, vasetti, bicchieri, lattine, barattolame, ecc.), a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche**

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare e nel trasporto dei rifiuti provenienti da sfalci e potature (frazione verde) per tutte le utenze domestiche del territorio comunale a mezzo svuotamento idonei contenitori.

➤ **Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE**

Il servizio consiste nella raccolta, dei rifiuti urbani ingombranti/RAEE provenienti da locali e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione. In generale, saranno considerati ingombranti, tutti quei rifiuti di grandi dimensioni (divani, sedie, reti dei letti ecc.). Il servizio consisterà nella raccolta presso il domicilio, previo prenotazione secondo le modalità pubblicate sul sito aziendale.

➤ **Raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da pile e farmaci**

Il servizio consiste nel conferimento a cura dell'utenza in idonei contenitori stradali presso i rivenditori.

3.2. Spazzamento, lavaggio e pulizia di suolo pubblico

Nello specifico, la pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade.

Broni Stradella Pubblica srl si impegnerà ad evitare, per quanto possibile, intralci alla circolazione stradale e disturbo alla quiete pubblica e ad usare tutti gli accorgimenti per evitare il sollevamento di polveri.

4. PERIMETRO DI RIFERIMENTO

Con riferimento ai servizi erogati dal Broni Stradella Pubblica srl nel Comune di Copiano si esplicita quanto segue.

Ai fini degli adempimenti di cui alla Deliberazione ARERA n.15/2022 Broni Stradella Pubblica srl assume le qualifiche di cui alla tabella seguente:

Perimetro gestionale	Gestore BSP
Gestore tariffe e rapporto con gli utenti	NO
Gestore spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Gestore raccolta e trasporto	SI
Gestore rifiuti ingombranti	SI
Gestore Pronto Intervento	SI

4.1 Scelta dello schema regolatorio

L'Ente Territorialmente Competente, con proprio atto n. 85 del 13/10/2022 ha stabilito che l'ambito tariffario coincidente con il Comune di Copiano sia posizionato nello Schema I ai sensi di quanto previsto dall'art. 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

COMUNE	SCHEMA REGOLATORIO	LIVELLO QUALITATIVO
Copiano	SCHEMA I	Minimo

4.2 Servizi erogati

Si riportano i servizi erogati nel Comune di riferimento:

- a) **spazzamento e lavaggio strade:** il servizio di spazzamento viene erogato in tutto il territorio comunale con frequenza mensile. Si rimanda al "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade" di cui all'art. 42.1 della delibera ARERA n. 15/22 per un maggiore dettaglio circa elenco delle strade servite e gli orari di intervento pubblicato e consultabile sul sito istituzionale del Gestore Broni Stradella Pubblica e del Comune.
- b) **raccolta domiciliare "porta a porta":** il servizio viene svolto per tutte le frazioni di rifiuto tranne l'umido che, ad oggi, non è stato ancora attivato. La raccolta del vetro avviene attraverso il conferimento dell'utente in apposite campane dedicate alla raccolta di colore verde, dislocate su tutto il territorio comunale. Si rimanda al "Programma delle attività di raccolta e trasporto" di cui all'art. 35.2 della delibera ARERA n. 15/22 per un maggiore dettaglio del servizio pubblicato e consultabile sul sito istituzionale del Gestore Broni Stradella Pubblica e del Comune.
- c) **raccolta su chiamata,** intesa come raccolta domiciliare di ingombranti e RAEE. Ad oggi il servizio viene svolto con cadenza mensile. Per le modalità di fruizione del servizio si rimanda alla sezione dedicata presente sul sito internet del Gestore all'indirizzo www.bronistradellapubblica.it.

- d) centri di raccolta:** i cittadini del Comune di Copiano possono conferire gratuitamente i propri rifiuti domestici presso la piattaforma ecologica di Stradella nei limiti delle tipologie di rifiuto autorizzate, negli orari e nei modi stabiliti dal Gestore. Il Gestore avrà cura di pubblicare sul proprio sito internet eventuali variazioni.
- e) servizio di pronto intervento – titolo X:** il Gestore della raccolta e trasporto rifiuti è tenuto a disporre di un numero verde gratuito 24 ore su 24 dedicato. L'Ente Territorialmente Competente con atto n. 5 del 31/01/2023 ha formalmente escluso il Gestore dalla casistica 2 "richieste di intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito ad incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo. Il numero di telefono dedicato è 800719749.
- f) raccolta di altre tipologie di rifiuti:** sul territorio comunale è attivo il servizio di raccolta di pile e farmaci tramite contenitori dedicati ubicati in prossimità degli esercizi commerciali.
- g) servizi in deroga art. 2.4:** L'Ente Territorialmente Competente con atto n. 5 del 31/01/2023 ha formalmente individuato il Gestore quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti i punti di contatto con l'utente di cui al Titolo III e IV.

Si rimanda inoltre al seguente link www.bronistradellapubblica.it per i dettagli dei suddetti servizi previsti sul territorio.

In caso di modifiche di rilievo ai servizi (es. variazioni strutturali, non occasionali), sarà data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione, almeno entro 30 giorni solari prima la decorrenza.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati saranno informati almeno entro 15 giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv e media locali, ecc).

5 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- **continuità del servizio**, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito
- **tutela dell'ambiente**
- **formazione del personale**
- **completezza ed accessibilità all'informazione** da parte del cliente
- **rapidità d'intervento** nel caso di disservizio
- **rilevazione sistematica** del livello qualitativo **delle prestazioni** eseguite

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli obblighi di servizio da rispettare da parte del Gestore.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER CIASCUNO SCHEMA REGOLATORIO	Schema Regolatorio I		
	Obbligo	Competenza del Gestore (*)	Note(**)
Adozione e pubblicazione di un' unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Art. 6 e 7	SI	NO	
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Art. 10 e 11	SI	NO	
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Art.13,17,18	SI	SI, deroga 2.4	
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Art. 19 e 22	n.a.	NO	
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Art.20 e 22	SI	SI, deroga 2.4	Per tutti i contenuti di cui agli artt. 20.2 e art. 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V ad eccezione dell'Art 28.3	SI	NO	
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Art.29 e 30	SI	SI	
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Art. 32	SI	NO	
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Art. 35.1	SI	SI	SOLO VETRO
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui Art. 35.2	SI	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 assicura 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 all'Art. 35.3 e 35.4	n.a.	NO	
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Art 36	n.a.	NO	
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 42.1	SI	SI	
Registrazione delle interruzioni del servizio spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Art. 43	n.a.	NO	
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Art.48	SI	SI	PARZIALE

(**) *precisare eventuali deroghe/modifiche/alternative/integrazioni ammesse dal TQRIF concordate con l'ETC e da questo approvate*

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune e del perimetro gestionale si riportano di seguito gli **Indicatori** ed i relativi **Standard** e **Livelli minimi di Performance definiti** da ARERA da rispettare da parte del Gestore.

Set di indicatori di qualità tecnica e contrattuale	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%
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.	80%	70%	90%

Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
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.	70%	80%	90%

STANDARD GENERALI	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Tempo di risposta alle richieste di attivazione	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta ai reclami scritti	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	n.a.	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi	30 giorni lavorativi
Tempo di inoltro dei reclami, ovvero delle richieste al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di inoltro agli utenti delle risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi	60 giorni lavorativi
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

Tempo di rettifica degli importi non dovuti	n.a.	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi	120 giorni lavorativi
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi
Tempo di intervento per segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno <i>a</i>	relativo a ciascuna gestione e per ciascun anno <i>a</i>
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile	relativo a ciascuna gestione e con riferimento ad un intervallo mensile
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	≤ 24 ore
Tempo di arrivo del personale incaricato sul luogo di pronto intervento, calcolato dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	4 ore	4 ore	4 ore

LIVELLO MIN DI PERFORMANCE	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni	n.a.	80%	70%	90%

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	n.a.	80%	70%	90%
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	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	n.a.	n.a.	n.a.	tempo medio rispettato 10 mesi su 12
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

6 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta di qualità ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

La presente carta della qualità del Gestore Broni Stradella Pubblica costituisce parte integrante della carta di qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani che verrà predisposta dall'Ente territorialmente competente per l'ambito territoriale del Comune di Copiano.