

<i>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40</i>	N.A.
<i>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore</i>	N.A.
<i>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46</i>	N.A.
<i>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore</i>	N.A.
<i>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</i>	N.A.

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

Procedure di gestione reclami e segnalazioni disservizi

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi al Gestore sia in forma scritta che attraverso i consueti canali di accesso, utilizzando il modello reperibile sul sito internet del Gestore. La procedura ed i tempi di risposta rispettano le indicazioni di cui al TQRIF e la scelta del quadrante da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

Allegati

Tabelle riepilogative dei servizi con frequenze

	Raccolta											Trasporto	
	Raccolta Domiciliare								Raccolta stradale				
LEGENDA S = settimanale + = servizio con integrazione estiva M = mensile S3 = ogni 3 settimane S2 = ogni 2 settimane 2S = due volte settimana 3S = tre volte settimana Q = quindicinale R = a Richiesta X = servizio effettuato C = a Chiamata	Imballaggi in Plastica	Imballaggi in Carta e Cartone	Vetro (Multimateriale con Metalli)	Metalli (lattine)	Organico	Secco Residuo	Ingombrante	Vegetale	Secco Residuo Puntuale	Cimiteriali	Pile esauste e farmaci scaduti	Contentori stradali	
Trescore Cremasco	S	Q	Q		2S	S				R	X		X

	Gestione centro di raccolta	Spazzamento e pulizia delle strade	Gestione TARI					Altri Servizi			Smaltimento/Trattamento/Recupero			
	LEGENDA S = settimanale + = servizio con integrazione estiva M = mensile S3 = ogni 3 settimane S2 = ogni 2 settimane 2S = due volte settimana 3S = tre volte settimana Q = quindicinale R = a Richiesta X = servizio effettuato C = a Chiamata	Gestione Centro Raccolta Comunale	Servizio Ecoveicolo	Pulizia meccanizzata del territorio	Pulizia manuale del territorio	Pulizia dei mercati	Gestione Amministrativa TARI	Sportello fisico presso l' Ente	Sportello fisico presso la sede di Chioduno	Numero Verde TARI		Portale <i>on line</i>	Numero Verde Operativo	App Rumentologo
Trescore Cremasco	X	M	X								X	X	X	X

Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura

Indirizzo: Piazzale del Cimitero	Orario Invernale:		Orario Estivo:	
Lunedì	09:00 – 12:00		09:00 – 12:00	
Martedì				
Mercoledì		14:00 – 17:00		15:00 – 18:00
Giovedì				
Venerdì				
Sabato	10:00 – 12:00	15:00 – 17:00	10:00 – 12:00	16:00 – 18:00
Domenica				

Programma delle attività di raccolta

Tutti i servizi di raccolta porta a porta hanno inizio sul territorio comunale alle ore 06.00 e si concludono entro le ore 14.00.

Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore

- A) Gestore della raccolta e trasporto;
- B) Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;

GESTORE: SERVIZI COMUNALI SPA
Sede: Chiuduno via del Molino snc
E-mail: divisione.ambiente@servizicomunali.it
Numero Verde: 800 452 616
da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00
Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sito Web: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
Sportello on line: www.servizicomunali.it
APP: Rumentologo

Glossario

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;

Ente territorialmente competente: 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;

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;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto: è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade: è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Livello o standard generale della qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

PEF: il Piano Economico e Finanziario è l'atto che individua e classifica i costi che devono essere coperti con le entrate della TARI;

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;

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;

Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.

Aggiornamenti e Revisioni

Versione	Autore	Motivazione
01 del 09/11/2022	DC	