



# COMUNE DI CIVATE

Via A. Manzoni n. 5 - 23862 CIVATE (LC)  
C.F. n. 00505190132 - Part. IVA n. 00505190132  
E-mail: [tributi@comune.civate.lc.it](mailto:tributi@comune.civate.lc.it)

**AMBITO ORGANIZZATIVO "ECONOMICO FINANZIARIO"**  
**UNITA' OPERATIVA TRIBUTI**  
Tel. 0341.213311/310

## **RELAZIONE ATTESTANTE IL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI PER LO SCHEMA REGOLATORIO I BASE, COSI' COME DEFINITI DALLA DELIBERA 18 GENNAIO 2022, 15/2022/R, DELL'AUTORITA' DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE (ARERA)**

Richiamata la Delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con la quale è stato adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica, minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali differenziati per Schemi regolatori, individuati in relazione al livello qualitativo effettivo di partenza garantito agli utenti nelle diverse gestioni.

Considerato che con deliberazione del Consiglio Comunale nr. 3 del 22/03/2022 è stato determinato per il Comune di Civate lo Schema Regolatorio I BASE, per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e nella Carta della qualità vigente.

Dato atto che l'articolo 58.2 del TQRIF stabilisce che entro il 31 marzo di ogni anno, per le gestioni ricomprese nello Schema Regolatorio I BASE, per le quali non si prevede l'introduzione di livelli generali di qualità, il gestore deve trasmettere all'Autorità e al pertinente Ente Territorialmente Competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I Allegato A - Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Il sottoscritto Sig. Angelo Isella, in qualità di Sindaco pro tempore del Comune di Civate,

### **ATTESTA**

per l'anno 2023, il rispetto da parte del Comune di Civate di tutti gli obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio I BASE, così come definiti dalla delibera 18 gennaio 2022, 15/2022/R/rif, dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA):

- ***Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per la gestione di cui all'Articolo 5***

Il Comune, con deliberazione della Giunta Comunale nr. 130 del 22/12/2022 ha provveduto ad approvare un'apposita Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità dei Servizi è riferita al servizio di gestione dei rifiuti urbani, comprensivo delle attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti, di spazzamento e lavaggio delle strade e di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti ed integra il contratto di servizio in vigore tra il gestore della raccolta e trasporto società Silea Spa di Valmadrera e il Comune di Civate.

Nella Carta della qualità dei Servizi sono descritte la struttura del servizio integrato dei rifiuti e le relative attività svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare



# COMUNE DI CIVATE

Via A. Manzoni n. 5 - 23862 CIVATE (LC)  
C.F. n. 00505190132 - Part. IVA n. 00505190132  
E-mail: [tributi@comune.civate.lc.it](mailto:tributi@comune.civate.lc.it)

**AMBITO ORGANIZZATIVO "ECONOMICO FINANZIARIO"**

**UNITA' OPERATIVA TRIBUTI**

Tel. 0341.213311/310

la bontà dei servizi e gli standard di qualità che i gestori si impegnano a raggiungere e sono relazionati i livelli di prestazione ottenuti nello svolgimento delle attività.

La Carta della qualità dei Servizi, scaricabile dalla dal sito internet del Comune di Civate, [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) – nella sezione Servizi On Line e Utilità – Trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti Urbani - o dal sito internet della società Silea Spa, [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it), è strumento di tutela e controllo e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti, di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta della qualità dei Servizi e di collaborare con la società Silea Spa e il Comune di Civate segnalando le aree di miglioramento.

- **Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7**

L'utente entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile può presentare richiesta di attivazione del servizio a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, utilizzando appositi modelli predisposti dagli uffici competenti e scaricabili dal sito internet del Comune di Civate, [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) nella sezione – Trasparenza e accesso agli atti – Modulistica – Tributi, oppure disponibili presso lo sportello fisico.

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

Alla richiesta di attivazione dell'utente seguirà risposta scritta da parte del Comune e l'eventuale consegna delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

- **Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11**

L'utente entro il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione può presentare richiesta di variazione o cessazione del servizio a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, utilizzando appositi modelli predisposti dagli uffici competenti e scaricabili dal sito internet del Comune di Civate, [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) nella sezione – Trasparenza e accesso agli atti – Modulistica – Tributi, oppure disponibili presso lo sportello fisico.

Le richieste di variazione o cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione.

Alla richiesta di variazione o cessazione dell'utente seguirà risposta scritta da parte del Comune e l'eventuale ritiro delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

- **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**

L'utente può inoltrare al Comune di Civate o alla società Silea Spa, segnalazioni scritte o verbali a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico ai recapiti e canali di contatto attivati.

In caso di segnalazioni scritte il Comune di Civate o la società Silea Spa, comunica all'utente l'esito finale con risposta motivata scritta entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della Carta della qualità dei Servizi.

Qualora la complessità della segnalazione non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato entro i termini prefissati in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione.



# COMUNE DI CIVATE

Via A. Manzoni n. 5 - 23862 CIVATE (LC)  
C.F. n. 00505190132 - Part. IVA n. 00505190132  
E-mail: [tributi@comune.civate.lc.it](mailto:tributi@comune.civate.lc.it)

**AMBITO ORGANIZZATIVO "ECONOMICO FINANZIARIO"**  
**UNITA' OPERATIVA TRIBUTI**  
Tel. 0341.213311/310

L'utente può sporgere reclamo per violazioni dei principi e degli standard contenuti nella vigente Carta della qualità dei Servizi, inviando comunicazione scritta al Comune di Civate o alla società Silea Spa, utilizzando il modulo apposito scaricabile dal sito internet del Comune di Civate, [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) – nella sezione Servizi On Line e Utilità – Trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti Urbani - o dal sito internet della società Silea Spa, [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it). È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare la richiesta o il reclamo suddetti, senza utilizzare il modulo apposito, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Nella richiesta o reclamo l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni disponibili per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del Comune di Civate o della società Silea Spa.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la presentazione delle segnalazioni e dei reclami.

Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della Carta della qualità dei Servizi, il Comune di Civate o la società Silea Spa, comunica all'utente l'esito finale con risposta motivata scritta.

Se la complessità della richiesta o del reclamo non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione.

L'utente può inoltrare richiesta di rettifica degli importi addebitati, inviando comunicazione scritta al Comune di Civate, utilizzando il modulo apposito scaricabile dal sito internet del Comune di Civate, [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) nella sezione – Trasparenza e accesso agli atti – Modulistica – Tributi, oppure disponibile presso lo sportello fisico.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune di Civate la richiesta senza utilizzare il modulo apposito, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati. Nella richiesta l'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni disponibili per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del Comune di Civate.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'utente le modalità per la presentazione delle richieste di rettifica.

Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della Carta della qualità dei Servizi il Comune comunica l'esito finale con risposta motivata scritta.

Se la complessità della richiesta non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione.

## - **Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22**

La Società Silea Spa, gestore del servizio di raccolta e trasporto, ha istituito un numero verde gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere qualsiasi tipo d'assistenza, informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata o richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. La gestione del numero verde è in carico alla società Silea Spa.

Il Comune di Civate, ha già al suo attivo un numero di telefono specifico a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi, prenotare appuntamenti con l'ufficio preposto alla gestione della tariffa e al rapporto con gli utenti.



# COMUNE DI CIVATE

Via A. Manzoni n. 5 - 23862 CIVATE (LC)  
C.F. n. 00505190132 - Part. IVA n. 00505190132  
E-mail: [tributi@comune.civate.lc.it](mailto:tributi@comune.civate.lc.it)

**AMBITO ORGANIZZATIVO "ECONOMICO FINANZIARIO"**

UNITA' OPERATIVA TRIBUTI

Tel. 0341.213311/310

- **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)**

Gli avvisi di pagamento TARI vengono emessi annualmente e recapitati all'utente con largo anticipo rispetto al termine di scadenza, per consentire all'utente la verifica della congruità dei dati contenuti ed effettuare il relativo pagamento. È consentito all'utente il versamento dell'avviso di pagamento TARI in due rate a scadenza semestrale oppure in un'unica soluzione entro i termini di scadenza riportati nel documento di riscossione, tramite l'utilizzo degli appositi modelli F24 pre-compilati ed allegati all'avviso di pagamento. In questo caso nel documento di riscossione viene specificato che tale servizio di pagamento non è gratuito e che comporterà l'addebito di una commissione da parte dell'istituto di credito scelto dall'utente in fase di pagamento.

Per gli utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate è consentito, previo apposita richiesta, la possibilità di un'ulteriore rateizzazione delle rate dell'avviso di pagamento TARI emesso, tramite appositi modelli predisposti dagli uffici competenti e scaricabili dal sito internet del Comune di Civate, [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) nella sezione – Trasparenza e accesso agli atti – Modulistica – Tributi, oppure disponibile presso lo sportello fisico.

L'utente può chiedere una rettifica degli importi riportati nell'avviso di pagamento e qualora la rettifica comporti un credito a favore dell'utente, il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato nel primo documento di riscossione utile oppure tramite rimessa diretta secondo le disposizioni fornite dall'utente.

- **Obblighi in materia di servizi di ritiro degli ingombranti su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30**

Il Comune in collaborazione con il gestore della raccolta e trasporto società Silea Spa ha istituito un servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio. La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata telefonicamente al numero verde dedicato e per l'attivazione di tale servizio viene richiesto un corrispettivo in capo all'utente. I rifiuti ingombranti sono comunque conferibili gratuitamente presso il centro di raccolta comunale nell'apposita area dedicata.

- **Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32**

L'utente può inoltrare segnalazioni per disservizi o richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare scritte o verbali a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online o tramite il servizio telefonico. Le segnalazioni ricevute vengono classificate ed inoltrate agli uffici competenti per la relativa gestione e soluzione del problema.

Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della Carta della qualità dei Servizi il Comune comunica l'esito finale con risposta motivata scritta.

Se la complessità della richiesta non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione.



# COMUNE DI CIVATE

Via A. Manzoni n. 5 - 23862 CIVATE (LC)  
C.F. n. 00505190132 - Part. IVA n. 00505190132  
E-mail: [tributi@comune.civate.lc.it](mailto:tributi@comune.civate.lc.it)

**AMBITO ORGANIZZATIVO "ECONOMICO FINANZIARIO"**

**UNITA' OPERATIVA TRIBUTI**

Tel. 0341.213311/310

- ***Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1***

Il Comune in collaborazione con il gestore della raccolta e trasporto società Silea Spa ha predisposto una mappatura dei vari cestini per la raccolta indifferenziata dei rifiuti ubicati nel territorio comunale, che vengono periodicamente svuotati dal personale addetto di Silea Spa. Sul territorio sono dislocati contenitori stradali multiutenza per la raccolta di pile esauste, di farmaci scaduti.

- ***Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2***

Il Comune in collaborazione con il Gestore della raccolta e trasporto società Silea Spa, ha predisposto un programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.

Il servizio di raccolta delle singole frazioni merceologiche effettuato a domicilio presso l'utenza prevede il conferimento in sacchi e bidoni/contenitori dedicati distribuiti all'utenza. I sacchi devono essere chiusi correttamente e non devono contenere sostanze pericolose e oggetti taglienti non adeguatamente protetti.

Il Comune fornisce a ciascuna utenza i contenitori necessari a perdere, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti a cura dell'utente su suolo pubblico nei giorni indicati nel calendario di raccolta, per essere svuotati.

Per ciascun giorno possono essere conferiti esclusivamente i rifiuti della tipologia prevista da calendario di raccolta utilizzando esclusivamente le apposite attrezzature.

Gli operatori che svolgono il servizio di raccolta rifiuti effettuano controlli sul materiale conferito, segnalando all'utente le non conformità rilevate a mezzo etichette adesive apposte sui contenitori. L'etichetta riporta sempre l'indicazione dei riferimenti ove reperire le informazioni per la corretta esposizione e la motivazione della segnalazione di non conformità, oltre al numero di telefono per chiedere ulteriori dettagli.

- ***Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1***

Il Comune in collaborazione con il gestore della raccolta e trasporto società Silea Spa ha predisposto un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strada, da cui è possibile evincere, per ciascuna strada la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il servizio è svolto da Silea Spa secondo la programmazione definita in accordo con il Comune e riportata nella home page del sito internet del Comune [www.comune.civate.lc.it](http://www.comune.civate.lc.it) – nella sezione Servizi On Line e Utilità – Trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti Urbani.



# COMUNE DI CIVATE

Via A. Manzoni n. 5 - 23862 CIVATE (LC)  
C.F. n. 00505190132 - Part. IVA n. 00505190132  
E-mail: [tributi@comune.civate.lc.it](mailto:tributi@comune.civate.lc.it)

**AMBITO ORGANIZZATIVO "ECONOMICO FINANZIARIO"**  
**UNITA' OPERATIVA TRIBUTI**  
Tel. 0341.213311/310

- **Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48**  
Dal 1° gennaio 2023, in ottemperanza alle disposizioni ARERA, il gestore della raccolta e trasporto società Silea Spa ha attivato un numero verde dedicato al pronto intervento, raggiungibile 24 ore su 24 sia da rete fissa che da rete mobile.  
Tale numero è a disposizione per segnalare eventuali emergenze e situazioni di potenziale pericolo riguardanti la raccolta dei rifiuti (a titolo esemplificativo: presenza di materiale sulle strade tale da compromettere la sicurezza e/o il transito dei veicoli, eventi inquinanti, episodi emergenziali e così via).  
Per i dettagli sul servizio è possibile consultare il sito internet della società Silea Spa: [www.sileaspa.it](http://www.sileaspa.it).
  
- **Indicazioni generali**  
Data la natura del servizio, finalizzato ad avere il minor impatto ambientale, il Comune punta al risparmio di carta e di energia, mettendo a disposizione degli utenti tutte le informazioni in formato digitale, attraverso il link dedicato presente sulla home page del sito internet del Comune. Anche per le comunicazioni tra utenti e Comune, si prediligono le comunicazioni via internet, al fine di limitare il consumo di carta ma anche di avere una gestione più veloce ed efficiente.

Lo scrivente Comune di Civate, in qualità di Gestore dell'attività di gestione della tariffa e rapporti con gli utenti, ai sensi dell'art. 58 .1 della sopra citata Delibera ARERA n. 15/2022,

DICHIARA CHE

- il numero totale di utenze al 31 dicembre del 2023, sono:
  - domestiche n. 1693
  - non domestiche n. 166

Civate, lì 28/03/2024

**IL SINDACO**

Sig. Angelo Isella  
Documento informatico firmato digitalmente  
ai sensi del D.Lgs 82/2005 s.m.i.