



CITTA DI DALMINE

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI IGIENE URBANA

Comune di DALMINE

Sommario

1.	Premessa	3
2.	Cosa è, a cosa serve e dove trovare la carta della qualità del servizio	4
3.	Principali riferimenti normativi	4
4.	Informazioni sul/sui gestori	5
5.	Territori serviti	8
6.	Scelta dello schema di servizio	8
7.	Principi fondamentali	9
8.	L'impegno dei cittadini	9
9.	Descrizione dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti, di gestione del Centro Comunale di Raccolta Rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade e delle relative modalità di erogazione...	10
9.1	Raccolte porta a porta di tipo ordinario.....	10
9.2	Raccolte porta a porta su prenotazione o con iscrizione.....	15
9.3	Raccolte differenziate per punti di conferimento.....	16
9.4	Centro Comunale di raccolta rifiuti	18
9.5	Servizio spazzamento strade	21
9.6	Compostaggio domestico.....	22
9.7	Variazioni dei servizi	23
9.8	Percentuale di raccolta differenziata.....	23
10.	Servizio di Pronto Intervento Rifiuti Urbani	23
11.	Attività di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza	24
11.1	Modalità di riscossione.....	24
11.2	Attivazione, variazione e cessazione del servizio	25
11.3	Rettifiche degli avvisi di pagamento	25
12.	Obblighi di servizio	26
13.	Standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	27
14.	Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	28
15.	Accessibilità ai servizi – richieste di informazioni - reclami	29
15.1	Richieste di informazioni scritte	30
15.2	Reclami.....	31
16.	Trasparenza	32
17.	Privacy	32
18.	Validità temporale della carta della qualità	32
19.	Allegati	33
19.1	Allegato 1 – suddivisione in zone per la raccolta domiciliare dei rifiuti	34
19.2	Allegato 2 – modulo di reclamo per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.....	37
19.3	Allegato 3 – modulo di reclamo per il servizio di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza	38

1. Premessa

La presente "*Carta della qualità del Servizio Integrato di Igiene Urbana*" (in seguito indicata semplicemente come "Carta dei Servizi" o "Carta") è stata redatta allo scopo di stabilire e garantire i diritti degli utenti del Servizio Integrato di Igiene Urbana svolto nel Comune di Dalmine, composto:

- ✓ dai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si corrisponde la TARI (tassa rifiuti), disciplinati nel Contratto di servizio, che comprendono le attività di pulizia del territorio, la gestione dei rifiuti (raccolta, trasporto e trattamento/recupero/smaltimento degli stessi presso impianti autorizzati) e del Centro Comunale di raccolta rifiuti, nonché i servizi accessori;
- ✓ dal servizio di pronto intervento rifiuti urbani (solo per situazioni di reale pericolo);
- ✓ dalle attività di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza;

in attuazione delle seguenti principali disposizioni normative:

- ✓ D.P.C.M. 27 gennaio 1994, della Legge 273 del 11 luglio 1995, della Legge 481 del 4 novembre 1995 e del Decreto Legislativo n. 152/2006, "Norme in materia ambientale";
- ✓ Delibera ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif recante "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*";
- ✓ Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif di adozione del "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*";
- ✓ Delibera di Consiglio Comunale n. 25 del 6 maggio 2022 di "Determinazione dello Schema Regolatorio della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui al comma 3.1 dell'allegato A (TQRIF) della delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022, da applicare dal 1° gennaio 2023".

Con le Delibere ARERA sopra richiamate, i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani sono stati uniformati a livello nazionale.

In conformità a quanto previsto dal comma 3.1 dell'Allegato A "*Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, il Comune di Dalmine ha determinato gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2023-2025, quali quelli individuati dallo "*Schema Regolatorio I*".

Nella presente carta della qualità del servizio rifiuti:

- ✓ sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico;
- ✓ vengono definiti gli obblighi di servizio e i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica;
- ✓ sono dichiarati i diritti degli utenti alla informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- ✓ sono individuati i principali strumenti adottati al riguardo.

Gli standard di erogazione del servizio, fissati nella presente "Carta", sono da considerare validi in condizioni normali di esercizio. Non sono pertanto da considerare validi in situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti), causa di forza maggiore o atti dell'autorità pubblica.

2. Cosa è, a cosa serve e dove trovare la carta della qualità del servizio

Una Carta dei Servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'erogatore di un servizio; è infatti lo strumento grazie al quale il singolo utente conosce che cosa deve attendersi dal relativo gestore e costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati. È il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

È anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi che, da attori passivi dei servizi medesimi, ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa.

La Carta può essere:

- ✓ scaricata online dai siti www.dalminepulita.it e www.impresasangalli.it/comune/dalmine;
- ✓ scaricata online dal sito www.comune.dalmine.bg.it

3. Principali riferimenti normativi

I principali riferimenti normativi sono:

- ✓ Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che, all'art. 2, ha istituito il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e ha previsto l'introduzione di standard di qualità;
- ✓ 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 Legge 11 luglio 1995, n. 273, che, all'art. 2, ha disposto 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;
- ✓ Legge 14 novembre 1995, n.481, che ha affidato 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;
- ✓ Deliberazione di Giunta della Regione Lombardia n. 8/6144 del 12 dicembre 2007 avente per oggetto "Schema tipo Carta dei servizi dei rifiuti";
- ✓ Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)", che, all'art. 1, comma 461, ha previsto 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;

- ✓ Legge 24 marzo 2012, n. 27, di conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, recante "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e Infrastrutture";
- ✓ 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;
- ✓ Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020", che 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";
- ✓ Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

4. Informazioni sul/sui gestori

I gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani sono i seguenti:

- ✓ **ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI INDIFFERENZIATI, RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI DIFFERENZIATI, GESTIONE CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA RIFIUTI, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE**

IMPRESA SANGALLI GIANCARLO & C. S.r.l.

SEDE LEGALE

Viale Enrico Fermi n. 35, 20900 – Monza (MB)

Indirizzo pubblico di posta elettronica certificata: sangalli@pec.sedevirtuale.it

UFFICIO AMMINISTRATIVO

Sportello Informativo - Piazza della Libertà n. 1, 24044 – Dalmine (BG) c/o Municipio avente i seguenti orari di apertura:

- il lunedì dalle 8:30 alle 13:30 e dalle 14:30 alle 17:00;
- il martedì e il mercoledì dalle 8:30 alle 14:00;
- il giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 13:45 alle 18:15;
- il venerdì dalle 8:30 alle 13:30.

mail: dalmine@impresasangalli.it (letta durante gli orari di apertura dello Sportello Informativo)

numero verde: 800.19.43.49 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 12:00). Costo della telefonata: gratuita da telefono fisso e mobile, fatta salva tariffazione applicata dal Gestore di telefonia mobile. Orario di disponibilità del servizio: con risposta degli operatori: 54 ore settimanali; con sola segreteria telefonica: 114 ore settimanali.

Le modalità di esecuzione dei servizi sono indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto, nell'offerta tecnica presentata dall'impresa appaltatrice in sede di gara e nei regolamenti comunali per la disciplina del servizio e per la gestione del Centro Comunale di Raccolta Rifiuti.

L'Impresa Sangalli svolge:

- le attività operative, anche tramite soggetti terzi, di raccolta dei rifiuti:
 - a) domestici, anche ingombranti, provenienti da locali di attività e luoghi adibiti ad uso di civile abitazione;
 - b) non pericolosi provenienti da locali di attività e luoghi adibiti ad usi diversi da quelli di cui alla lettera a), assimilati ai rifiuti urbani per qualità e quantità;
 - c) provenienti dallo spazzamento delle strade;
 - d) di qualunque natura e provenienza giacenti sulle strade e aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle rive dei corsi d'acqua;

In particolare tale impresa effettua:

- la raccolta a domicilio dei rifiuti urbani non recuperabili (frazione secco residuo indifferenziato) e di quelle recuperabili (organico, carta e cartone, imballaggi di plastica, vetro e lattine);
 - la raccolta selettiva del cartone presso alcune utenze industriali e attività commerciali;
 - la raccolta di pile e farmaci da contenitori stradali;
 - la raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali esclusi quelli derivanti da attività di esumazione ed estumulazione;
 - la raccolta degli sfalci verdi dagli impianti sportivi comunali da marzo a novembre;
 - la raccolta dei pannolini e pannoloni, in aggiunta al ritiro settimanale del secco, eseguita presso le utenze che ne fanno richiesta;
 - la raccolta dell'olio vegetale eseguita presso le utenze (ristoranti, bar, mense) che ne fanno richiesta;
 - la raccolta di rifiuti ingombranti e dei grandi RAEE presso le utenze che ne fanno richiesta;
- il trasporto e conferimento dei rifiuti urbani domestici e assimilati raccolti a domicilio, sul suolo pubblico e stradale e presso il Centro Comunale di Raccolta Rifiuti, agli impianti autorizzati di smaltimento e/o trattamento e/o recupero, ad esclusione dei RAEE e degli abiti;
 - lo smaltimento e/o recupero dei rifiuti urbani domestici e assimilati raccolti a domicilio, sul suolo pubblico e stradale e presso il Centro Comunale di Raccolta Rifiuti, ad esclusione dei RAEE, degli abiti e del secco residuo indifferenziato;
 - attività connesse all'igiene del suolo mediante spazzamento meccanico e manuale delle strade e delle aree pubbliche in genere e delle aree private, costituite da:
 - a) spazzamento meccanico delle strade, delle piazze, dei parcheggi adiacenti alle stesse strade e di altre aree pubbliche;
 - b) pulizia e spazzamento manuale, anche coadiuvato da mezzi meccanici, delle aree pedonali

- (marciapiedi, piazze, piazzali, ecc.) ed altri spazi pubblici e/o ad uso pubblico (piste ciclabili), compresa la pulizia delle porzioni di strada dove la spazzatrice non riesce ad operare;
- c) svuotamento dei cestini gettacarte collocati sul territorio;
 - d) mantenimento della pervietà delle bocche di lupo e delle caditoie stradali, eccetto lo spurgo effettuato da azienda terza, incaricata dalla società Uniacque S.p.A.;
 - e) pulizia delle aree destinate a parchi e giardini, delle aree spartitraffico e delle rotatorie;
 - f) raccolta dei rifiuti abbandonati;
 - g) asportazione dei rifiuti dalle griglie delle rogge;
 - h) raccolta delle siringhe usate rinvenute durante le normali operazioni di spazzamento;
 - i) diserbo meccanico di strade, parcheggi e marciapiedi;
 - j) raccolta di deiezioni e di carcasse di animali;
 - k) posizionamento cartellonistica esplicativa dei servizi;
- la pulizia, la raccolta ed il trasporto dei rifiuti prodotti dai mercati comunali e/o da altri spazi di interesse pubblico anche in occasione di manifestazioni;
 - la gestione del Centro Comunale di Raccolta Rifiuti di via Bastone consistente in ricevimento e assistenza dell'utenza, raccolta e trasporto rifiuti;
 - i servizi amministrativi e di segreteria inerenti alla raccolta, conferimento, recupero e smaltimento dei rifiuti prodotti sul territorio di Dalmine;
 - le attività informative e di sensibilizzazione a favore delle utenze;
 - la gestione dei rilevamenti propedeutici all'applicazione della tariffa puntuale.

Tale società effettua anche l'attività di distribuzione dei bidoni per umido, vetro e secco residuo.

Il tutto in virtù del Contratto di servizio Rep. n. 567 dell'11 dicembre 2020, stipulato a seguito di gara di evidenza pubblica, avente validità di 5 anni a decorrere dal 1° gennaio 2021, con facoltà di affidare nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi per una durata massima di ulteriori 2 anni.

Il trasporto ed il recupero dei RAEE dall'Infrastruttura comunale vengono svolti dai soggetti direttamente individuati dal CDC Centro Di Coordinamento RAEE.

La gestione degli abiti usati viene svolta da vari soggetti convenzionati con il Comune.

- ✓ **ATTIVITÀ DI GESTIONE DEL SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO RIFIUTI URBANI** (solo per situazioni di reale pericolo)

CPL CONCORDIA SOC. COOP.

SEDE LEGALE ED OPERATIVA

Via Achille Grandi n. 39, 41033 – Concordia Sulla Secchia (MO)

Indirizzo pubblico di posta elettronica certificata: cplconcordiasoccoop@pec.cpl.it

mail: info@cpl.it

numero verde: 800.99.27.82 (attivo 24h su 24, 7 giorni su 7)

CPL Concordia svolge:

- attività di gestione del rapporto con gli utenti mediante call-center esclusivamente per richieste di Pronto Intervento;
- elaborazione delle richieste di pronto intervento per l'immediata individuazione del tipo di emergenza;
- avviso ai punti di contatto, comunicati dall'Amministrazione Comunale, per l'effettuazione/programmazione dell'intervento risolutivo;
- servizi amministrativi e di segreteria inerenti alla gestione delle segnalazioni ricevute e alla relativa reportistica.

✓ ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFE ALL'UTENZA E RAPPORTO CON L'UTENZA

COMUNE DI DALMINE

Ufficio Tributi

Piazza della Libertà n. 1, 24044 – Dalmine (BG)

L'Ufficio Tributi è aperto nei seguenti orari:

- ✓ Lunedì dalle 8:30 alle 13:30;
- ✓ Martedì dalle 8:30 alle 12:30;
- ✓ Giovedì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 16:30 alle 18:15;
- ✓ Venerdì dalle 8:30 alle 13:30.

Prima di accedere allo sportello è necessario prenotarsi qui <https://comunedaldmine.prenotime.it/>

E-mail: tributi@comune.dalmine.bg.it

posta elettronica certificata: protocollo@pec.comune.dalmine.bg.it

numero verde: in corso di attivazione

telefono: 035.6224.880

Il Comune di Dalmine, svolge in economia la gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti e specificatamente le seguenti attività:

- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
- gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
- accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento).

5. Territori serviti

Il Comune servito è quello di Dalmine.

6. Scelta dello schema di servizio

Il Comune di Dalmine, Delibera di Consiglio Comunale n. 25 del 6 maggio 2022, ha determinato gli

obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal/dai gestore/i del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, per il periodo 2023-2025, quali quelli individuati dallo “*Schema Regolatorio I*”.

7. Principi fondamentali

I rapporti con i cittadini, le imprese erogatrici di servizi ed il Comune di Dalmine sono basati su:

- ✓ eguaglianza ed imparzialità di trattamento nell’applicazione delle regole relative ai rapporti con i cittadini;
- ✓ uniformità, continuità e regolarità del servizio, adattandolo alle diverse esigenze del territorio;
- ✓ efficienza ed efficacia, rispondendo in tempi certi alle richieste ricevute;
- ✓ cortesia, impegnandosi affinché i propri dipendenti trattino i cittadini con rispetto e adottino un comportamento corretto;
- ✓ informazioni, per tutti i cittadini, fornite con chiarezza, trasparenza e in modo puntuale sulle modalità di effettuazione dei servizi e su tutte le attività aziendali;
- ✓ sostenibilità, scegliendo modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell’ambiente in generale;
- ✓ adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
- ✓ procedure amministrative semplici;
- ✓ sicurezza: assolvere gli obblighi di legge in materia, nei luoghi di lavoro;
- ✓ partecipazione degli utenti e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni;
- ✓ tracciabilità dei servizi: sull’intera flotta dei veicoli di servizio dell’Impresa Sangalli sono installati sistemi satellitari che consentono di verificarne l’operatività per garantire una corretta e trasparente esecuzione dei servizi certificandone i tracciati (orari, vie di servizio, ecc.).

8. L’impegno dei cittadini

La pulizia del proprio paese deriva non solo dall’impegno dell’Impresa Sangalli e dell’Amministrazione Comunale, ma anche dall’attenzione e dell’impegno di tutte le utenze domestiche e non domestiche.

Così la Carta della Qualità, oltre a riconoscerne i diritti, chiede l’impegno degli utenti al rispetto dei loro doveri, in primis osservare le norme per la corretta raccolta dei rifiuti e per mantenere pulita la città contenute nel regolamento Comunale.

Ecco in sintesi alcune norme di comportamento:

- ✓ usare sempre i cestini stradali e farlo solo per piccoli rifiuti;
- ✓ non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma telefonare al Numero Verde per il ritiro a domicilio o portarli al centro di raccolta comunale;
- ✓ nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura per pulire la strada dopo che il cane ha sporcato e lavare le deiezioni liquide;
- ✓ diminuire il volume dei vari oggetti e svuotare da tutti i liquidi le bottiglie e i contenitori di plastica

prima di buttarli;

- ✓ risciacquare i rifiuti di vetro, plastica e metallo prima di gettarli;
- ✓ rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti;
- ✓ effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani indifferenziati. In caso di esposizione non conforme (contenitori e/o contenuto), gli operatori non effettueranno il ritiro;
- ✓ rispettare scrupolosamente i divieti di sosta per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei parcheggi, ove presenti;
- ✓ utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti dislocati sul territorio, quali pile, farmaci, indumenti usati;
- ✓ non gettare per terra i mozziconi di sigaretta ma utilizzare i cestini;
- ✓ contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili.

9. Descrizione dei servizi di raccolta e trasporto rifiuti, di gestione del Centro Comunale di Raccolta Rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade e delle relative modalità di erogazione

9.1 Raccolte porta a porta di tipo ordinario

Per "raccolte porta a porta di tipo ordinario" si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'utente, secondo un calendario stabilito, in giorni dedicati, a seconda della zona del territorio di appartenenza, per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

Il territorio di Dalmine è stato suddiviso in due zone di raccolta (Zona A e Zona B) per ciascuna della quali è stato definito un calendario settimanale di ritiro, come meglio indicato nell'allegato 1.

Tutti i dettagli sono disponibili sul sito dedicato www.dalminepulita.it alla voce del menu "*Raccolta differenziata*".

I rifiuti previsti nel servizio porta a porta verranno ritirati presso il domicilio degli utenti e devono essere esposti sul ciglio stradale dopo le ore 19.00 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta previsto dalla zona di appartenenza.

In particolare, a domicilio vengono raccolte le seguenti tipologie di rifiuto:

RIFIUTO	MODALITA' E FREQUENZE DI RACCOLTA	CONTENITORI
ORGANICO Scarti di cibo biodegradabili e compostabili, piccoli scarti verdi domestici, stoviglie e borse compostabili	Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 2 giorni/settimana. Zona A: lunedì e venerdì Zona B: martedì e sabato	<u>Forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli (solo 1^ fornitura)</u> Per interno: bio-pattumiere aerate verdi per le sole utenze domestiche Per esterno: mastelli verdi da 30 litri o bidoni verdi da 120-240 litri

		<p><u>Non forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli</u> Per interno: sacchetti compostabili a perdere (anche shopper) Per esterno: cassonetti verdi da 1.100 litri</p>
<p>CARTA E CARTONE Imballaggi in carta e cartone, materiali cartacei (fogli, volantini, giornali e simili) e imballaggi in Tetrapak per latte, succhi di frutta, altre bevande e verdure</p>	<p>Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/ settimana Zona A: giovedì Zona B: mercoledì</p>	<p><u>Non forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli</u> Per esterno: mastelli bianchi da 30 litri o bidoni bianchi da 120-240-360 litri o cassonetti bianchi da 1.100 litri. Altre modalità di esposizione: in scatole di cartone o in sacchi in carta a perdere, altri contenitori con peso lordo massimo, al momento dell'esposizione in strada, di 8 Kg</p>
<p>VETRO E LATTINE Imballaggi in vetro, bicchieri (non di cristallo), piccoli cocci di vetro e imballaggi metallici (barattoli, lattine, vaschette e scatolette, coperchi e tappi)</p>	<p>Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana Zona A: lunedì Zona B: martedì</p>	<p><u>Forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli (solo 1^ fornitura)</u> Per esterno: mastelli blu da 30 litri o bidoni blu da 120-240 litri</p> <p><u>Non forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli</u> Per esterno: cassonetti blu da 1.100 litri</p>
<p>IMBALLAGGI DI PLASTICA Imballaggi di plastica di vario tipo (barattoli, blister, bottiglie, buste, cellophane, coperchi, tappi, flaconi, dispenser, pellicole per alimenti e film da imballaggio, polistirolo di piccole dimensioni, confezioni di frutta e verdura, sacchetti e shopper, scatole, vaschette per cibi, vasetti dello yogurt, ecc.), piatti e bicchieri di plastica (non le posate)</p>	<p>Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana Zona A: giovedì Zona B: mercoledì</p>	<p><u>Non forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli</u> Per esterno: sacchi semitrasparenti di tonalità gialla. Mastelli gialli da 30 litri o bidoni gialli da 120-240-360 litri o cassonetti gialli da 1.100 litri. Altre modalità di esposizione: altri contenitori con peso lordo massimo, al momento dell'esposizione in strada, di 8 Kg</p>
<p>SECCO RESIDUO Rifiuti di varia natura non recuperabili e non pericolosi</p>	<p>Ritiro a domicilio (porta a porta) con frequenza pari a 1 giorno/settimana Zona A: venerdì Zona B: sabato</p>	<p><u>Forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli (solo 1^ fornitura)</u> Per esterno: mastelli grigi da 40 litri o bidoni grigi da 120-240 con TAG-RFID, o, per le sole utenze non domestiche, TAG-RFID da applicare a contenitori già esistenti di volume noto</p> <p><u>Non forniti gratuitamente dall'Impresa Sangalli</u> Per esterno: bidoni grigi da 360 litri o cassonetti grigi da 1.100 litri con TAG-RFID</p> <p><u>È escluso l'uso di sacchi e di contenitori non dotati di TAG-RFID</u></p>

Le attrezzature messe a disposizione dell'Impresa Sangalli con le modalità specificate nella precedente tabella, vengono fornite:

- ✓ alle utenze **domestiche**, presso lo Sportello Informativo dell'Impresa Sangalli situato nel Municipio in Piazza Libertà n. 1;
- ✓ alle **non domestiche e i condomini (dai 9 nuclei famigliari in su)**, telefonando al numero verde dell'Impresa Sangalli 800194349.

Si specifica che i mastelli verdi e blu vengono consegnati alle utenze domestiche solo se non si rientra nell'obbligo di utilizzo dei bidoni condominiali.

Per le grandi utenze è consentito l'utilizzo di bidoni carrellati e/o cassonetti da lt.1.100 (con attacco DIN o a PETTINE) a seconda delle tipologie di rifiuto.

È escluso l'uso di bidoni condominiali per l'esposizione del secco residuo.

DOVE LO BUTTO?

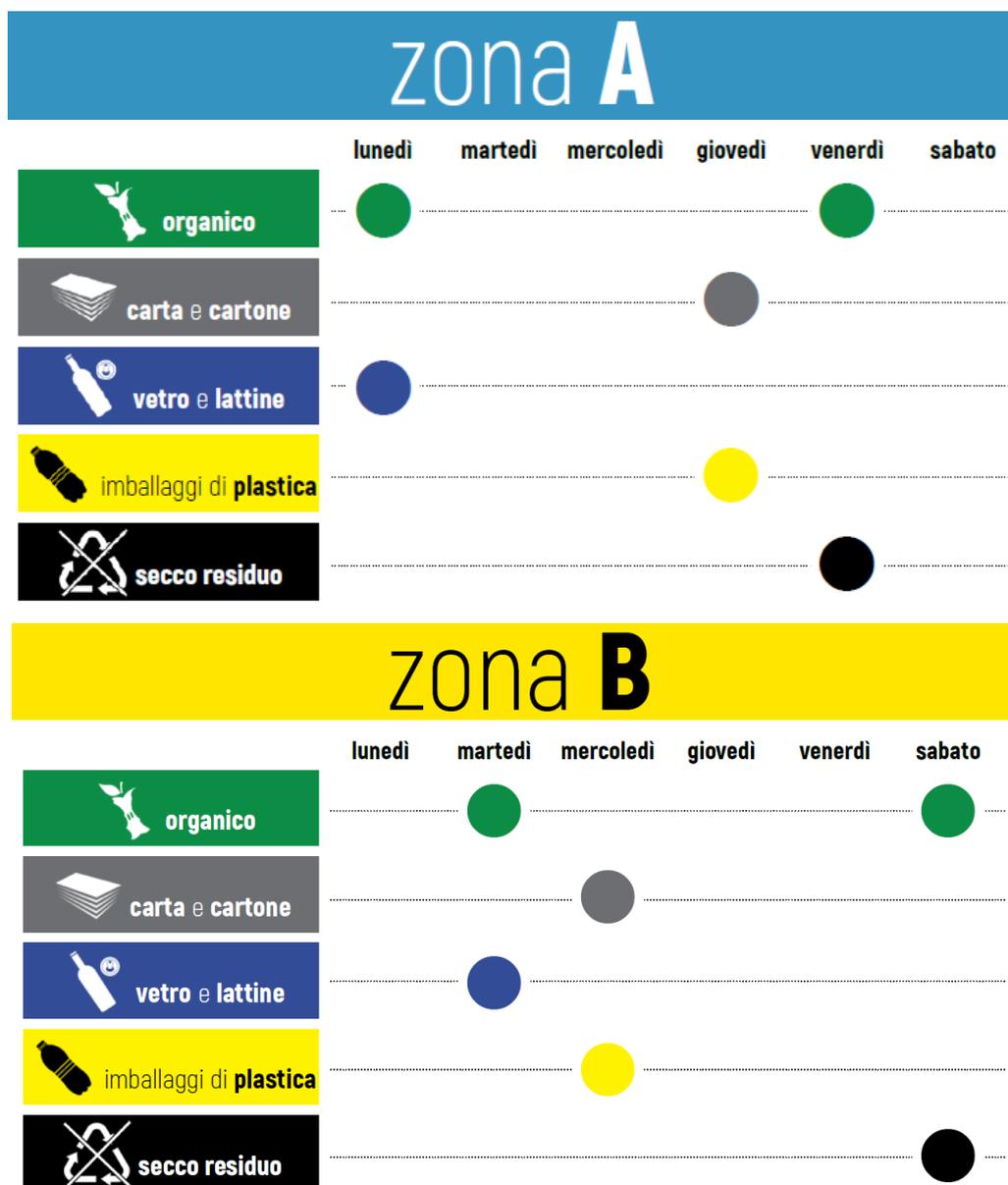
RIFIUTO	SI 	NO 
ORGANICO	<p>Scarti dei cibi: bucce di frutta e scarti di verdura, ossi, lische, gusci di uova, di molluschi e di crostacei, pane raffermo, cibi avanzati e avariati in genere.</p> <p>Altro da cucina: filtri del the, delle tisane e della camomilla, fondi di caffè, tovaglioli di carta e tappi di sughero. Anche piatti, bicchieri e posate compostabili (in Mater-Bi o in cartoncino) e con marchio Ok compost / compostabile CIC, shopper compostabili, fiammiferi e ceneri dei caminetti purché ben spenti, stuzzicadenti di legno.</p> <p>Piccoli scarti verdi: fiori recisi e piante domestiche appassite</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lettiere di animali domestici • sigarette e mozziconi • piatti, bicchieri e posate di plastica, ceramica, metallo e vetro • cellophane • pannolini/pannoloni e assorbenti • garze e cerotti • segatura • capsule del caffè in alluminio o in plastica
CARTA E CARTONE	<p>Imballaggi in carta, cartone e cartoncino: buste e sacchetti, scatole e scatolette, imballaggi in cartoncino (tipo quelli delle uova o della pizza, ma <u>solo se puliti</u>).</p> <p>Altro: fogli volantini, tabulati, giornali e riviste, quaderni e libri.</p> <p>Imballaggi in Tetrapak: contenitori del latte, di succhi di frutta e altre bevande</p> <p>ATTENZIONE: se buttati vuoti, gli scatoloni vanno rotti o piegati. Se utilizzati per contenere altra carta, il loro peso lordo non può superare gli 8 kg (la regola vale anche per buste o contenitori generici, ovvero senza attacco DIN per il sollevamento con voltacassonetti).</p> <p>I contenitori in Tetrapak vanno sciacquati prima di essere buttati</p>	<ul style="list-style-type: none"> • carta plastificata • carta oleata • biglietti del cinema e vari • carta sporca di detersivi o sostanze chimiche • carta da forno • carta carbone • carta vetrata • scontrini fiscali • fazzoletti, tovaglioli e carta da cucina sporchi • piatti e bicchieri di carta/cartoncino sia sporchi che puliti • <u>se sporchi:</u> imballaggi in cartoncino (tipo quelli delle uova o della pizza)

VETRO E LATTINE	<p>Imballaggi in vetro: bottiglie, vasetti e barattoli, flaconi (anche dei medicinali, ma vuoti).</p> <p>Altro in vetro: bicchieri (anche rotti) ma <u>non quelli di cristallo</u>.</p> <p>Imballaggi metallici: barattoli, lattine, vaschette e scatolette, coperchi e tappi.</p> <p>ATTENZIONE: pulire sommariamente i contenitori sporchi e svuotarli bene. Non serve staccare le etichette (saranno rimosse in fase di riciclaggio)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • lampadine e lampade in genere • oggetti in cristallo • stoviglie e oggetti in vetro pyrex • oggetti in porcellana, ceramica o terracotta • oggetti di grandi dimensioni (damigiane o lastre) • specchi
IMBALLAGGI DI PLASTICA	<p>Imballaggi di plastica: barattoli, blister esclusivamente in plastica (confezioni sagomate rigide), bottiglie, buste, cassette, cellophane, coperchi e tappi, flaconi e dispenser, pellicole per alimenti e film da imballaggio (come quelli delle confezioni multiple di acqua e anche quelli con le bolle d'aria), polistirolo (vaschette e componenti per imballaggio di piccole dimensioni), reti per frutta e verdura, sacchetti e shopper (quelli della spesa), scatole, vaschette per cibi, vasetti dello yogurt. Altro: piatti e bicchieri di plastica, grucce appendiabiti di plastica.</p> <p>ATTENZIONE: pulire sommariamente i contenitori sporchi e svuotarli bene. Comprimere le bottiglie di plastica per ridurre il volume</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cassette della frutta in plastica e imballaggi voluminosi in genere • blister in plastica e alluminio • imballaggi di polistirolo voluminosi • bacinelle e taniche • vasi e sottovasi • giocattoli • grucce appendiabiti se non di plastica • stendibiancheria • posate anche se di plastica • capsule del caffè • CD, DVD, videocassette e musicassette (e loro custodie), custodie per telefonini e tablet • guarnizioni e gomme • guanti da lavoro in gomma o lattice • penne, pennarelli, evidenziatori • rasoi e lamette • accendini
SECCO RESIDUO	<p>Tutti i rifiuti non differenziabili: guarnizioni, gomma, cassette audio e video, CD, DVD e relative custodie, siringhe, penne per insulina e aghi (con tappo), garze e cerotti, guanti e mascherine, fazzoletti, rasoi e lamette, cotton fiock, spazzolini da denti, pettini e spazzole, capelli, sigarette e mozziconi, posate e altri oggetti di plastica, cannuce, penne, carta sporca di detersivi o sostanze chimiche, carta oleata, da forno, carbone, vetrata o plastificata, scontrini fiscali, oggetti di cristallo, vetro pyrex, porcellana, ceramica o terracotta, vecchi indumenti non riutilizzabili e stracci, cosmetici scaduti, accendini esauriti, polvere del pavimento, segatura, deiezioni animali e lettiere, chewing-gum, pannolini e pannoloni (se non ne è stata richiesta la raccolta dedicata), traversine, cateteri e sacchetti per urine, assorbenti, tessuto non tessuto, custodie per telefonini e tablet, nastro adesivo, nastri e fiocchi, cartoni della pizza se sporchi, e poche altre cose.</p>	<p>Tutti i rifiuti oggetto di raccolta differenziata</p>

Oltre al calendario cartaceo specifico per la zona di appartenenza, che viene consegnato annualmente, si può scaricare la versione digitale anche attraverso il sito www.dalminepulita.it

il calendario settimanale del porta a porta

nel quale si indicano i giorni di raccolta standard (le eccezioni sono riportate nel calendario annuale fronte/retro)



Le modalità di **corretta separazione dei rifiuti** a Dalmine sono specificati nel **manuale** relativo alla propria zona di appartenenza (Zona A e Zona B) disponibile digitalmente ai seguenti link www.dalminepulita.it/interno.php?id=22 e www.impresasangalli.it/comune/dalmine/ e in forma cartacea sia presso lo Sportello Informativo dell'Impresa Sangalli che presso l'Ufficio Ecologia del Comune entrambi situati all'interno del Municipio in Piazza Libertà n. 1.

Tale manuale comprende l'**Ecovocabolario** per la corretta suddivisione di più di 600 tipi di rifiuto, elencati in ordine alfabetico. Lo stesso è consultabile digitalmente al seguente link www.dalminepulita.it/ecovocabolario.php

L'Impresa Sangalli fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore previo accordi con l'Amministrazione Comunali e/o adeguata informazione agli utenti.

9.2 Raccolte porta a porta su prenotazione o con iscrizione

Per “raccolte porta a porta su prenotazione o con iscrizione” si intendono quelle che prevedono il ritiro gratuito dei rifiuti presso il domicilio dell’Utente previa prenotazione dello stesso o, con frequenza specifica, previa iscrizione a un elenco dei fruitori.

Il ritiro può essere prenotato o richiesto:

- ✓ chiamando il numero verde 800194349 (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00);
- ✓ per il solo ritiro dei rifiuti ingombranti e i grandi RAEE: inoltrando la richiesta mediante modulo on line sul sito <https://www.dalminepulita.it/prenotazione-servizi.php>;
- ✓ recandosi presso lo Sportello Informativo dell’Impresa Sangalli, presente in Municipio, negli orari di apertura indicati sul sito <https://www.dalminepulita.it/interno.php?id=51>;
- ✓ inviando una mail a dalmine@impresasangalli.it;

comunicando i dati identificativi dell’utente (nome e cognome e il codice fiscale, il codice utente, il codice utenza e l’indirizzo presso cui si richiede il ritiro, recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l’effettuazione del servizio) e, per la raccolta domiciliare degli ingombranti e dei grandi RAEE, i dati relativi ai rifiuti da ritirare (tipologia e numero di rifiuti).

Per il servizio di raccolta pannolini e pannoloni può essere utilizzato l’apposito modulo disponibile al presente link www.dalminepulita.it/interno.php?id=14

Si specifica che i propri codici utente e utenza specificati sul bollettino TARI, emesso dal Comune, relativo all’immobile di residenza o domicilio, vanno comunicati pena impossibilità di presa in carico così come disposto da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) con propria Delibera n. 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022.

L’impresa Sangalli comunicherà, dopo le verifiche di rispetto dei requisiti:

- il giorno di effettuazione del ritiro dei rifiuti ingombranti e dei grandi RAEE;
- l’effettiva data di attivazione del servizio di raccolta pannolini e pannoloni e le modalità di ritiro dello specifico mastello da 40 lt (per le utenze domestiche) o bidone da 240 lt (per le utenze non domestiche) di colore magenta per la corretta esposizione.

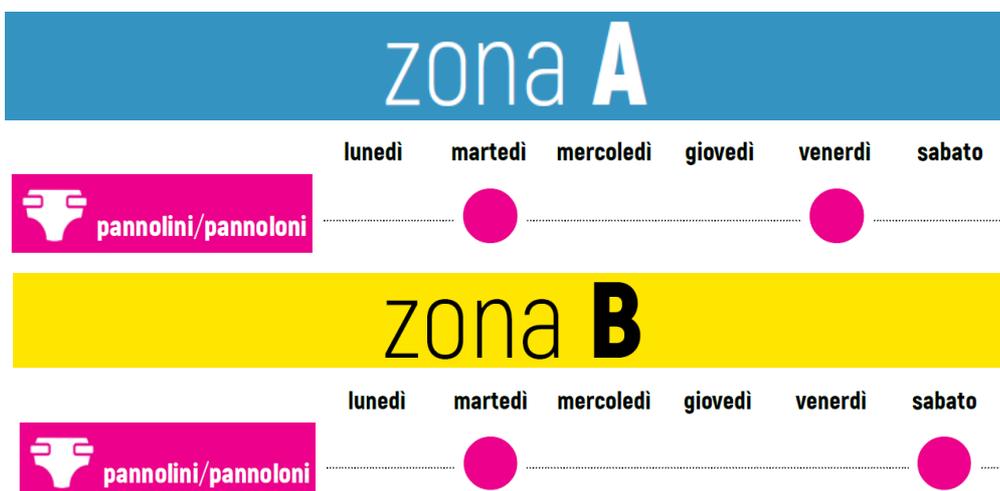
TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTI	MODALITA’	DESTINATARI
RIFIUTI INGOMBRANTI, GRANDI R.A.E.E. Rifiuti voluminosi (come mobili, materassi e reti, rottami metallici, infissi, grandi vetri e cose simili o imballaggi di grande dimensione) e grandi elettrodomestici (es. frigoriferi, lavatrici, ecc.)	Servizio erogato a seguito di prenotazione Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, dopo le ore 19.00 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 del giorno di raccolta concordato. Possibilità di ritiro al piano per persone con difficoltà motorie Numero massimo di prelievi annui gratuiti per utenza: 2 Numero massimo di pezzi a prelievo: 5	Solo utenze domestiche iscritte all’anagrafica TARI

PANNOLINI/PANNOLONI	<p>Servizio erogato a seguito di iscrizione Dedicato alle famiglie con bambini di età fino ai 36 mesi (o superiore se affetti da patologie/malattie) e con anziani o persone che necessitano dell'utilizzo di pannoloni, asili e scuole dell'infanzia</p> <p>Attrezzature fornite gratuitamente dall'Impresa Sangalli: per esterno, mastelli da 40 litri o bidoni da 240 litri di colore magenta</p> <p>Esposizione dei rifiuti: davanti al numero civico, dopo le ore 19.00 del giorno precedente ed entro le ore 6.00 dei giorni di raccolta previsti per la zona di appartenenza</p> <p>Per ragioni igieniche, prima del loro inserimento nei mastelli o nei bidoni, pannolini e pannoloni vanno contenuti in sacchetti o sacchi, possibilmente trasparenti, che devono essere chiusi bene</p> <p>Per disattivare il servizio di raccolta pannolini e pannoloni, quando non più necessario, si potranno usare le medesime modalità utilizzate per richiederne l'attivazione e si dovrà procedere alla restituzione del contenitore magenta presso lo Sportello Informativo dell'Impresa Sangalli</p> <p><u>Questo servizio non è previsto per la raccolta degli assorbenti igienici femminili e delle traversine utilizzate per animali domestici, che vanno inseriti nel secco residuo</u></p>	Sia utenze domestiche che non domestiche iscritte all'anagrafica TARI
----------------------------	---	---

In particolare, per il servizio di raccolta pannolini/pannoloni, i giorni di raccolta sono quelli di seguito indicati:

il **calendario settimanale** del porta a porta

nel quale si indicano i giorni di raccolta standard (le eccezioni sono riportate nel calendario annuale fronte/retro)



9.3 Raccolte differenziate per punti di conferimento

Per “raccolte differenziate per punti di conferimento” si intendono quelle svolte sul territorio tramite inserimento diretto dei rifiuti, da parte delle utenze, in contenitori specifici dislocati in varie aree della città, siano esse pubbliche o custodite (negozi, farmacie, Centri civici, scuole, su strada).

TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTI	UBICAZIONE CONTENITORI
PILE E BATTERIE escluse quelle dei telefonini e gli accumulatori per auto	<p>In strada:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Piazza Vittorio Emanuele II altezza civico n. 2 • Viale Monte Santo altezza edicola • Via Alessandro Volta altezza civico n. 13 • Via Provinciale in prossimità del negozio di elettrodomestici “Trony” • Piazza della Libertà angolo viale Guglielmo Marconi in prossimità del Municipio <p>In luoghi custoditi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Via John Fitzgerald Kennedy all'interno dell'area mercato (aperto il giovedì mattina) • Palazzo Municipale, Piazza della Libertà n. 1 • Servizi Educativi Scolastici e Servizi Sociali presso la ex scuola San Filippo Neri, via Asilo n. 4 • Biblioteca Comunale, piazza Giacomo Matteotti n. 6 • Scuola secondaria di II grado “ISIS Luigi Einaudi”, via Giuseppe Verdi n. 48 • Scuola secondaria di II grado “ITIS Guglielmo Marconi”, via Giuseppe Verdi n. 60 • ENAIP, via Fratelli Chiesa n. 3 • Servizio Territoriale Disabili “La Bussola” e Centro Diurno Disabili “Fior di Cristallo”, via Cinquantenario n. 4D • scuola dell'infanzia Don Piazzoli, via Pesenti n. 57 • scuola primaria De Amicis, via XXV Aprile n. 172 • scuola secondaria di I grado Aldo Moro, via Olimpiadi n. 1 • scuola primaria Dante Alighieri, via Santuario n. 8 • scuola primaria Carlo Collodi, via Santa Maria d'Oleno n. 6 • scuola dell'infanzia Cittadini, via Santa Maria d'Oleno n.2 • scuola secondaria di I grado Gabriele Camozzi, via Alessandro Manzoni n. 37 • scuola primaria Giosuè Carducci, viale Natale Betelli n. 17 • scuola dell'infanzia Gianni Rodari, via Alessandro Manzoni n. 74-76 • scuola dell'infanzia Beretta Molla, via Nazario Sauro n. 1 • scuola Primaria Alessandro Manzoni, via Don Beniamino Cortesi n. 2 • scuola secondaria di I grado Gabriele Camozzi succursale di Sabbio, via Divisione Acqui n. 2 • scuola infanzia Giacomo Manzù, via Vittorio Alfieri n. 1
FARMACI SCADUTI e contenitori posti a diretto contatto con il farmaco	<p>Presso le seguenti farmacie:</p> <ul style="list-style-type: none"> • “all'Università”, viale Guglielmo Marconi n. 9 • “Miccichè”, Largo Europa n. 15 • “San Carlo”, Viale Natale Betelli n. 108 • “La Salute”, via Provinciale n. 30/A • “MolaMia”, via Nicolò Rezzara n. 2/A • “Ornati” via Papa Giovanni XXIII n. 11/B • “Sant'Adriano” via Marco Polo n. 2/A
CARTA/ PLASTICA/ VETRO-LATTINE esclusivamente per bambini e altri fruitori dei parchi	<p>Presso le “isole ecologiche” ubicate in alcuni parchi giochi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parco Maresciallo Salvo d'Acquisto di via Guzzanica/ via San Giovanni Apostolo • Parco via Guido Galli, via Papa Benedetto XV, Via Ruggero Leoncavallo, via Divisione Julia <p><i>Nota: trattasi per il momento di sperimentazione per vedere se gli utenti effettuano correttamente la differenziazione, per poi estenderla ad altri parchi</i></p>
DEIEZIONI CANINE	<p>Presso appositi cestini “dog box” dotati di distributori di sacchetti ubicati in:</p> <ul style="list-style-type: none"> • all'ingresso del Parco ex Lottizzazione Teo di via Custoza/via Villafranca/via Peschiera • Parco di Via Papa Pio XII • Via John Fitzgerald Kennedy angolo Via Lorenzo Lotto • all'ingresso del Parco Camozzi in piazza Giacomo Matteotti

	<ul style="list-style-type: none"> • all'ingresso dell'area cani del Parco tra via John Fitzgerald Kennedy, viale Mario Buttarò e via Giuseppe Verdi • all'esterno del Parco Montessori in largo Europa • Parco "Sandro Pertini" tra via Giacomo Puccini e viale Antonio Locatelli • Via Capitato Gennaro Sora altezza viale pedonale diretto agli orti urbani • Area cani di via Guzzanica/ via San Giovanni Apostolo • Parco via Guido Galli, via Papa Benedetto XV, Via Ruggero Leoncavallo, via Divisione Julia • Area Cani di via Carristi d'Italia • Viale Antonio Locatelli area cani all'interno del parco Carolina Pesenti <p>Tali cestini sono in fase di installazione anche presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parco di via Pesenti/via XXV Aprile (parco "Brembolandia") • Parco Generale dalla Chiesa di via Italia • Parco di viale Lombardia/ via Bergamo (Parco "Lord Baden Powell") • Area a verde di via Santa Caterina da Siena
--	---

L'ubicazione viene aggiornata sul sito www.dalminepulita.it alla voce del Menu "Punti di Consegna".

9.4 Centro Comunale di raccolta rifiuti

Alcune tipologie di rifiuti possono essere conferite, a seconda che si tratti di utenze domestiche o di utenze non domestiche, presso il Centro Comunale di Raccolta rifiuti situato in via Bastone.

Per le modalità di accesso occorre fare riferimento alla regolamentazione disponibile sul sito <https://www.dalminepulita.it/interno.php?id=34> che sarà oggetto di aggiornamento dopo la conclusione dei lavori di ristrutturazione del centro, previsti per l'estate 2023, anche per quanto riguarda i quantitativi conferibili gratuitamente o a pagamento da parte delle utenze domestiche e di quelle non domestiche (così detta "assimilabilità" ai rifiuti urbani). In ogni caso le quantità giornaliere conferibili per ogni singolo rifiuto potranno variare in funzione della residua capacità di stoccaggio dei rispettivi contenitori, secondo le disposizioni impartite dall'addetto dell'Impresa Sangalli presente presso il Centro.

Al Centro possono accedere:

- ✓ tutti i cittadini residenti nel Comune di Dalmine, utilizzando la propria **Tessera Sanitaria o Carta Regionale dei Servizi**;
- ✓ le persone non residenti iscritte all'anagrafe TARI (in precedenza TARES, TIA e TARSU) di Dalmine, le quali devono chiedere al Servizio Tutela Ambientale e Territoriale del Comune, l'attivazione della propria Tessera Sanitaria o Carta Regionale dei Servizi;
- ✓ le attività artigianali, produttive e commerciali e le parrocchie di Dalmine, le quali devono chiedere al Servizio Tutela ambientale e Territoriale del Comune il rilascio della Tessera dei Servizi Ecologici.

Le attività artigianali, produttive e commerciali possono richiedere il rilascio della **Tessera dei Servizi Ecologici** solo se in possesso dei seguenti requisiti:

- ✓ essere iscritte all'anagrafe TARI (in precedenza TARES, TIA e TARSU) del Comune di Dalmine ed essere in regola con i relativi versamenti;
- ✓ solo se necessario, essere iscritte all'Albo Gestori Ambientali istituito presso la CCIAA di Milano, nella categoria 2bis, ed essere in regola con il versamento dei diritti annuali di

iscrizione (la cui scadenza è fissata al 30 aprile di ogni anno);

- ✓ solo per i distributori, installatori e gestori centri assistenza di apparecchiature elettriche ed elettroniche: essere iscritti, solo se necessario, all'Albo Gestori Ambientali anche alla categoria 3bis.

Per maggiori informazioni sull'Albo Gestori è possibile consultare il sito www.milomb.camcom.it/albo-gestori-ambientali

I seguenti **modelli**, relativi al rilascio della Tessera dei Servizi Ecologici e all'attivazione della Tessera Sanitaria/ Carte Regionali dei Servizi, sono reperibili al presente link www.dalminepulita.it/interno.php?id=34:

- ✓ il modello per l'attivazione della propria Tessera Sanitaria o Carta Regionale dei Servizi per le persone non residenti iscritte all'anagrafe TARI;
- ✓ il modello di richiesta della Tessera dei Servizi Ecologici per attività artigianali, produttive e commerciali (esclusi i distributori, installatori e gestori centri assistenza di apparecchiature elettriche ed elettroniche) iscritti all'anagrafe TARI di Dalmine e, solo se necessario, all'Albo Gestori Ambientali - cat. 2 bis;
- ✓ il modello di richiesta della Tessera dei Servizi Ecologici per i distributori, installatori e gestori centri assistenza di apparecchiature elettriche ed elettroniche iscritti all'anagrafe TARI di Dalmine e, solo se necessario, all'Albo Gestori Ambientali - cat. 2 bis e 3 bis;
- ✓ il modello di richiesta della Tessera dei Servizi Ecologici per le parrocchie;
- ✓ il modello di richiesta della Tessera dei Servizi Ecologici per le scuole.

La Tessera dei Servizi Ecologici viene consegnata al richiedente solo al termine delle verifiche attuate dal Servizio Tutela Ambientale e Territoriale, e, solo se è necessaria l'iscrizione all'Albo Gestori, ha validità fino al 30 aprile di ogni anno di riferimento (salve diverse disposizioni disposte a livello nazionale) e ogni utente deve avere cura di richiederne il rinnovo, presentando copia dell'avvenuto versamento dei diritti di iscrizione all'Albo per l'anno successivo.

Le Tessere Sanitarie/Carte Regionali dei Servizi e le Tessere dei Servizi Ecologici vanno inserite o avvicinate alla colonnina posta nelle immediate vicinanze della sbarra di ingresso, che, dopo la positiva verifica dei dati, si solleva per consentire l'accesso al Centro Comunale di raccolta rifiuti.

I rifiuti devono essere conferiti separati per materiale e depositati negli appositi contenitori ed aree contrassegnate su indicazione degli addetti.

In uscita la sbarra si apre automaticamente avvicinandosi alla stessa con il proprio mezzo di trasporto.

Il Centro può essere utilizzato per conferire i seguenti rifiuti:

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
Cartucce, toner e inchiostri per stampanti	SI ✓	NO ✗
Imballaggi in carta e cartone e tetrapak	SI ✓	SI ✓
Imballaggi in plastica, polistirolo e cassette in plastica	SI ✓	SI ✓
Imballaggi in vetro ed imballaggi metallici	SI ✓	SI ✓

Pneumatici (senza i cerchioni, che vanno separati a cura dell'utente e messi nel ferro)	SI ✓	NO ✗
Rifiuti inerti derivanti da piccole manutenzioni domestiche: mattoni, mattonelle, sassi	SI ✓	NO ✗
Rifiuti in carta e cartone	SI ✓	SI ✓
Vetro in lastre e parabrezza	SI ✓	NO ✗
Rifiuti tessili e abiti dismessi	SI ✓	SI ✓
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (R.A.E.E. - rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche)	SI ✓	SI ✓
Tv e monitor (R.A.E.E. - rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche)	SI ✓	SI ✓
Piccoli elettrodomestici (R.A.E.E. - rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche)	SI ✓	SI ✓
Frigoriferi, congelatori, condizionatori (R.A.E.E. - rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche)	SI ✓	SI ✓
Lavastoviglie, lavatrici (R.A.E.E. - rifiuti di apparecchiature elettriche/elettroniche)	SI ✓	SI ✓
olio vegetale e grassi commestibili: olio da cucina	SI ✓	SI ✓
olio minerale: olio da motore	SI ✓	NO ✗
pitture e/o vernici	SI ✓	SI ✓
farmaci scaduti e siringhe	SI ✓	SI ✓
batterie per auto	SI ✓	NO ✗
pile	SI ✓	NO ✗
legno: cassette, bancali, mobili in legno privi di parti in metallo/vetro	SI ✓	SI ✓
rottami metallici	SI ✓	SI ✓
Scarti verdi del giardino: prodotti di sfalcio dell'erba, prodotti di manutenzione siepi ed alberi	SI ✓	SI ✓
Rifiuti ingombranti: materassi, tappeti/zerbini, divani, mobili da giardino in plastica, giochi in plastica, mobili non in legno, ecc.	SI ✓	SI ✓

Non è possibile conferire rifiuti non indicati nella precedente tabella in quanto:

- ✓ non previsti dall'apposita autorizzazione all'esercizio di tale Centro;
- ✓ oppure oggetto di specifica regolamentazione.

Nella seguente tabella vengono specificati, a titolo di esempio, i rifiuti non conferibili presso il Centro:

TIPOLOGIA DI RIFIUTO	UTENZE DOMESTICHE	UTENZE NON DOMESTICHE
Secco residuo (indifferenziato)	NO ✗	NO ✗
Organico	NO ✗	NO ✗
Cartongesso	NO ✗	NO ✗
Lana di roccia e lana di vetro	NO ✗	NO ✗
Amianto	NO ✗	NO ✗
Catramina e catrame	NO ✗	NO ✗
Asfalto	NO ✗	NO ✗
Rifiuti radioattivi	NO ✗	NO ✗
Rifiuti infetti	NO ✗	NO ✗

Ad esclusione del secco residuo e dell'organico che sono oggetto di raccolte domiciliari come meglio descritte nei paragrafi precedenti, il recupero e/o lo smaltimento degli altri rifiuti che non sono ammessi presso il Centro di Raccolta, devono essere conferiti presso impianti autorizzati per il tramite di ditte specializzate del settore, con spese a carico dell'utenza.

Gli **orari di apertura** del centro sono i seguenti:

- ✓ dal lunedì al sabato con orario 8:00-13:00 e 14:00-18:00;
- ✓ domenica con orario 8:00-14:00.

L'accesso il sabato e la domenica è riservato alle sole utenze domestiche.

Il Centro Comunale di raccolta rifiuti osserva i seguenti **giorni di chiusura**:

- ✓ 1° e 6 gennaio;
- ✓ Pasqua e Pasquetta;
- ✓ 25 aprile;
- ✓ 1° maggio;
- ✓ 2 giugno;
- ✓ 15 agosto;
- ✓ 1° novembre;
- ✓ 8, 25 e 26 dicembre.

9.5 Servizio spazzamento strade

Lo spazzamento di strade, aree pubbliche o soggette ad uso pubblico (con manutenzione in capo al Comune) avviene secondo le seguenti modalità:

- ✓ **Spazzamento meccanizzato:** pulizia meccanizzata delle strade, piazze, parcheggi adiacenti alle stesse strade e di altre aree pubbliche e trasferimento dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/smaltimento autorizzati. L'autospazzatrice è coadiuvata da n. 1 operatore appiedato, addetto all'utilizzo dell'agevolatore e/o del soffiatore elettrico (in funzione delle caratteristiche della via/area da spazzare);
- ✓ **Spazzamento manuale:** congiuntamente alla pulizia meccanizzata viene effettuata quella manuale delle strade, delle piazze, delle aree ad uso pubblico e di parcheggio, delle aree a verde e delle aree alberate o con siepi su strade, dei bordi di aiuole spartitraffico, dei punti di fermata dei servizi di trasporto pubblico, rotatorie e simili, ed il trasporto dei materiali raccolti presso impianti di trattamento/smaltimento.

Le frequenze di pulizia meccanizzata sono le seguenti:

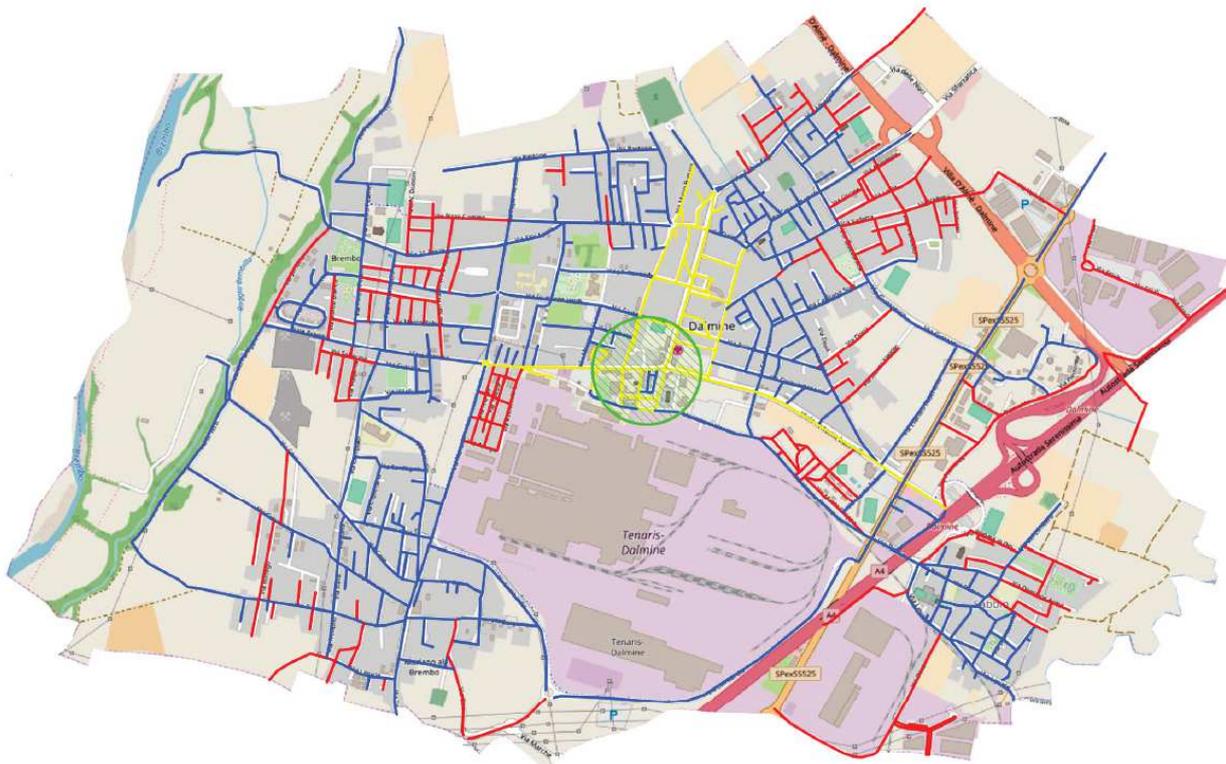
Frequenze di intervento:

6 giorni ogni settimana (eccetto domenica), Centro storico, con minispazzatrice

2 giorni ogni settimana

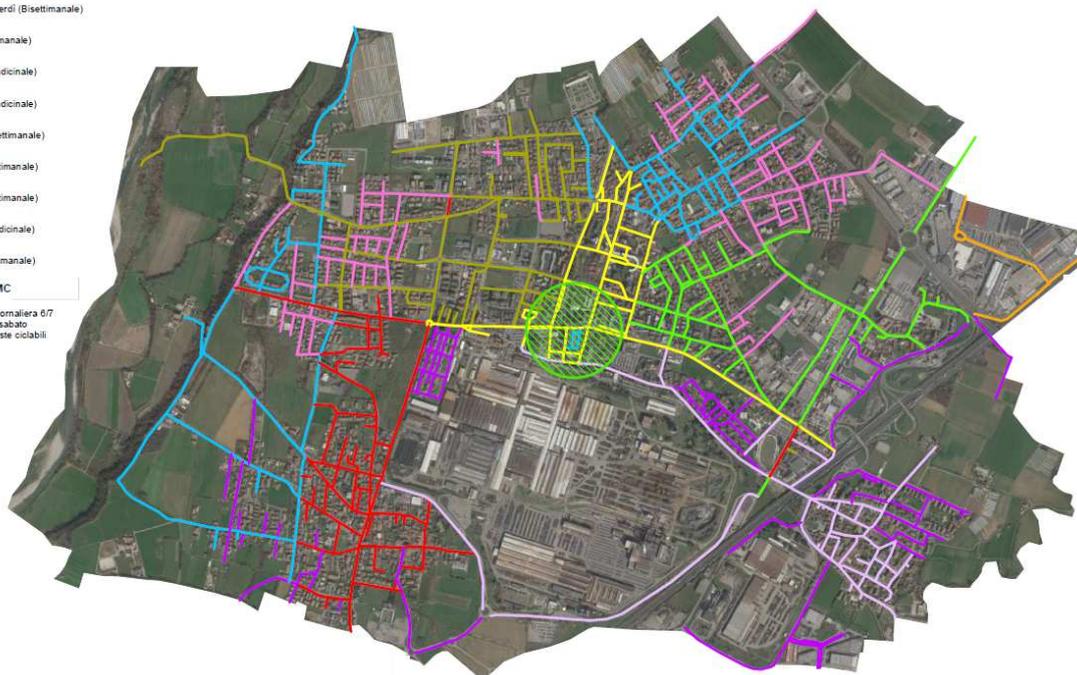
1 giorno ogni settimana

1 giorno ogni 2 settimane



Ed i giorni di intervento sono i seguenti:

- Lunedì e Venerdì (Bisettimanale)
 - Lunedì (Settimanale)
 - Martedì (Quindicinale)
 - Martedì (Quindicinale)
 - Mercoledì (Settimanale)
 - Giovedì (Settimanale)
 - Venerdì (Settimanale)
 - Sabato (Quindicinale)
 - Sabato (Settimanale)
- MINISPAZZATRICE 2 MC**
- Frequenza giornaliera 6/7 dal lunedì al sabato (comprese piste ciclabili e portici)



Per maggiori informazioni consultare il sito www.dalminepulita.it alla voce del menu “Pulizia”.

9.6 Compostaggio domestico

Sono disponibili gratuitamente in forma cartacea sia presso lo Sportello Informativo dell'Impresa Sangalli che presso l'Ufficio Ecologia del Comune, entrambi situati all'interno del Municipio in Piazza Libertà n. 1, le copie a colori del **manuale “il compostaggio domestico dei rifiuti organici”**, predisposto dall'Impresa Sangalli.

Tale manuale può essere scaricato nel suo formato digitale al presente link www.dalminepulita.it/interno.php?id=12

Scopo di questo opuscolo è quello di creare un circolo virtuoso di riciclo e riutilizzo, nella convinzione che tutto ciò possa educarci a ridurre gli sprechi e a tutelare l'ambiente.

9.7 Variazioni dei servizi

In caso di variazioni apportate ai servizi (scioperi, modifiche nelle frequenze di raccolta, ecc.), l'ufficio ecologia provvede a pubblicare appositi avvisi sul sito del Comune www.comune.dalmine.bg.it e/o sui tabelloni luminosi comunali e/o a coordinare la campagna informativa da far eseguire ad opera dell'impresa appaltatrice con la stampa e distribuzione di volantini, manuali, calendari annuali di raccolta e/o con la pubblicazione di apposite news al presente link www.dalminepulita.it/news.php

9.8 Percentuale di raccolta differenziata

La percentuale di raccolta differenziata raggiunta nel comune di Dalmine è pari:

- ✓ per l'anno 2018 al 76,23%;
- ✓ per l'anno 2019 al 76,12 %;
- ✓ per l'anno 2020 al 77,75 %;
- ✓ per l'anno 2021 al 78,20 %;
- ✓ per l'anno 2022 al ___ % (dato non ancora disponibile)

come indicato al presente link www.impresasangalli.it/comune/dalmine/

10. Servizio di Pronto Intervento Rifiuti Urbani

CPL Concordia Soc. Coop. mette a disposizione il **numero verde gratuito** di pronto intervento **800992782**, attivo 24h su 24, 7 giorni su 7, sia da rete fissa che da rete mobile, **solo per segnalazioni di situazioni di pericolo** inerenti alla gestione dei rifiuti urbani, e garantisce lo smistamento della segnalazione ai soggetti appositamente incaricati, **nei seguenti casi**:

- ✓ **richieste di pronto intervento** riguardanti la **rimozione dei rifiuti stradali, prodotti a seguito a incidenti**, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- ✓ **richieste di pronto intervento** per la rimozione di rifiuti abbandonati, **laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza**, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- ✓ **richieste di pronto intervento** per errato posizionamento o **rovesciamento dei cassonetti** della raccolta stradale e di prossimità **o dei cestini, nel caso** in cui **costituiscano impedimento alla normale viabilità.**

11. Attività di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza

La tassa sui rifiuti (TARI), istituita dalla Legge n. 147 del 27 dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° gennaio 2014 e sostituisce l'imposta TARES vigente fino al 31 dicembre 2013. La tassa è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

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

L'applicazione della TARI è disciplinata da apposito regolamento approvato dal Consiglio Comunale.

La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte suscettibili della produzione di rifiuti urbani sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio: pulizia delle strade, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, ecc.

Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del piano finanziario del servizio (PEF) redatto secondo le disposizioni di ARERA.

La tassa è calcolata:

- ✓ per le utenze domestiche: considerando i metri quadrati disponibili (abitazione e pertinenze) e il numero degli occupanti, in modo da avere una correlazione alla produzione dei rifiuti;
- ✓ per le utenze non domestiche, con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuti in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni. Eventuali agevolazioni vengono riconosciute solo su posizioni in regola con i versamenti.

Per tutti gli utenti TARI è attivo il link <https://dalmine.comune-online.it/web/servizi-tributari/> dove poter visualizzare la propria posizione (avvisi di pagamento, dovuto, calcoli, agevolazioni, insoluti, quietanze, ecc.). L'accesso avviene tramite SPID, CIE o CNS.

11.1 Modalità di riscossione

La periodicità di riscossione è annuale. Viene garantita all'utente la possibilità di pagare in almeno due rate a scadenza semestrale, allegando i relativi bollettini al documento di riscossione, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione alla prima scadenza prevista.

Viene garantita la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui sopra:

- ✓ agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- ✓ a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente (ETC = Comune);
- ✓ qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni (in questo caso, senza applicazione di

interessi).

Al documento di riscossione saranno allegati i documenti per il pagamento rateale dell'importo dovuto. L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro. Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate saranno maggiorate di interessi calcolati al tasso legale di interesse vigente al momento della richiesta.

11.2 Attivazione, variazione e cessazione del servizio

a) La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - d'ora in poi "Comune" - entro novanta (90) giorni solari dal verificarsi del fatto che ne determina l'obbligo, preferibilmente via e-mail o mediante sportello fisico (ma anche via posta), compilando l'apposito modulo:

- ✓ disponibile presso lo sportello fisico;
- ✓ scaricabile dalla home page del sito internet del Comune.

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

b) Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo con le medesime modalità indicate al precedente punto a).

c) 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 al punto b) del presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

d) 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 al punto b) del presente articolo, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/2006 e s.m.i. devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione. Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, di variazione e di cessazione del servizio.

11.3 Rettifiche degli avvisi di pagamento

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta (data protocollo Comune) di rettifica, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte

di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- ✓ il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- ✓ il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- ✓ la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- ✓ il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- ✓ nel solo caso di tariffazione puntuale: i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato;
- ✓ l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'utente può fare le sue segnalazioni scritte a mezzo posta o per e-mail utilizzando i recapiti dell'Ufficio Tributi indicati al precedente art. 4.

12. Obblighi di servizio

Gli obblighi di servizio previsti dallo Schema I di cui dal comma 3.1 dell'Allegato A "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" (TQRIF) della Delibera ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF, adottato dal Comune, sono rappresentati nella seguente tabella (Appendice I – Tabella 2 del TQRIF):

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

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> 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

Per "n.a." si intende "non applicato" allo Schema di Riferimento

13. Standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Gli standard di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani adottati previsti dal TQRIF sono i seguenti:

PRESTAZIONI	STANDARD
Risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8	entro 30 gg lavorativi
Consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta all'Articolo 9, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12	entro 30 gg lavorativi
Risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14	entro 30 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15	entro 30 gg lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, reclami ovvero richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51.	entro 5 gg lavorativi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52	entro 5 gg lavorativi
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16	entro 60 gg lavorativi
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)	entro 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3	entro 120 gg lavorativi
Ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31	entro 15 gg lavorativi
Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, senza sopralluogo	entro 5 gg lavorativi
Tempo di intervento a seguito segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Tempo di intervento a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, senza sopralluogo	entro 10 gg lavorativi
Tempo di intervento a seguito di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con sopralluogo	entro 15 gg lavorativi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	<i>Puntualità_{RT}</i> si veda formula del comma 39.2
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	<i>Diff_contenitori_{NSR,a}</i> si veda formula del comma 40.2
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41	non superiore a 24h
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	<i>Puntualità_{SL}</i> si veda formula del comma 46.2
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47	non superiore a 24h
Arrivo del personale incaricato dal gestore sul luogo di pronto intervento, di cui all'Articolo 49	Non superiore a 4h

14. Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

I livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani adottati sono i seguenti (riferimento comma 53.1 del TQRIF – Tabella 1):

LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ TECNICA	SCHEMA I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
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.

Per "n.a." si intende "non applicato" allo Schema di Riferimento

15. Accessibilità ai servizi – richieste di informazioni - reclami

Per accedere alle informazioni sui servizi svolti, richiedere informazioni, segnalare disservizi e sporgere reclami, sono messi a disposizione degli utenti i seguenti contatti:

Servizio di gestione dei rifiuti urbani

(attività di pulizia del territorio, gestione dei rifiuti e del Centro Comunale di raccolta rifiuti)

- ✓ **numero verde 800194349** (attivo dal lun. al ven. dalle 8:00 alle 18:00 ed il sab. dalle 8:00 alle 12:00)
- ✓ **Sportello Informativo Impresa Sangalli** c/o palazzo Municipale Piazza della Libertà n. 1, avente i seguenti orari di apertura:
 - **Lunedì: dalle 8.30 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 17.00**
 - **Martedì: dalle 8.30 alle 14:00**
 - **Mercoledì: dalle 8.30 alle 14.00**
 - **Giovedì: dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 13.45 alle 18.15**
 - **Venerdì: dalle 8.30 alle 13.30**
- ✓ mail: dalmine@impresasangalli.it casella di posta che viene letta negli orari di apertura dello sportello informativo
- ✓ Sito web: www.dalminepulita.it
- ✓ PEC: sangalli@pec.sedevirtuale.it
- ✓ recapito postale: Viale Enrico Fermi n. 35, 20900 – Monza (MB)
- ✓ le segnalazioni possono essere inoltrate anche compilando il form disponibile al seguente link <https://www.dalminepulita.it/segnala.php>
- ✓ le prenotazioni dei ritiri di rifiuti ingombranti da parte delle utenze domestiche possono essere effettuate anche compilando il form disponibile al seguente link <https://www.dalminepulita.it/prenotazione-servizi.php>
- ✓ l'Impresa Sangalli può essere contattata anche compilando il form disponibile al seguente link <https://www.dalminepulita.it/contatti.php>

Servizio di pronto intervento rifiuti urbani

(solo per situazioni di reale pericolo)

- ✓ **Ufficio Ecologia** c/o palazzo Municipale Piazza della Libertà n. 1, avente i seguenti orari di apertura:
 - **Lunedì: dalle 8.30 alle 13.30**
 - **Martedì: dalle 8.30 alle 12:30**
 - **Giovedì: dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 16:30 alle 18.15**
 - **Venerdì: dalle 8.30 alle 13.30**
- ✓ mail: ecologia@comune.dalmine.bg.it

- ✓ Sito web: www.comune.dalmine.bg.it
- ✓ PEC: protocollo@pec.comune.dalmine.bg.it
- ✓ recapito postale: Piazza della Libertà n. 1 – 24044 Dalmine (BG)
- ✓ telefono: 035.6224.893

Servizio di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza

- ✓ **Ufficio Tributi** c/o palazzo Municipale Piazza della Libertà n. 1, avente i seguenti orari di apertura:
 - **Lunedì: dalle 8.30 alle 13.30**
 - **Martedì: dalle 8.30 alle 12:30**
 - **Giovedì: dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 16:30 alle 18.15**
 - **Venerdì: dalle 8.30 alle 13.30**
- Prima di accedere allo sportello è necessario prenotarsi qui <https://comunedidalmine.prenotime.it/>
- ✓ mail: tributi@comune.dalmine.bg.it
 - ✓ Sito web: www.comune.dalmine.bg.it
 - ✓ PEC: protocollo@pec.comune.dalmine.bg.it
 - ✓ recapito postale: Piazza della Libertà n. 1 – 24044 Dalmine (BG)
 - ✓ numero verde: in corso di attivazione
 - ✓ telefono: 035.6224.880

Ogni gestore fornisce informazioni o risposte verbali se le richieste, segnalazioni e reclami sono giunti in forma verbale.

15.1 Richieste di informazioni scritte

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta scritta di informazioni, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste scritte d'informazioni, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Qualora l'utente indichi un recapito di posta elettronica nella richiesta scritta di informazioni, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

15.2 Reclami

Il 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.

Come disposto da ARERA, dal 1° gennaio 2023, anche per poter inoltrare segnalazioni o reclami è necessario comunicare i propri codici utente e utenza, specificati sul bollettino TARI emesso dal Comune relativo all'immobile di residenza o domicilio, pena impossibilità di presa in carico.

Per facilitare il cliente relativamente:

- a) al servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- b) al servizio di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza;

sono stati predisposti due moduli, rispettivamente allegato 2 e allegato 3 a questa Carta e reperibili ai seguenti link:

- a) https://www.dalminepulita.it/pdf/modulo_reclamo.pdf che può essere compilato e poi inviato anche tramite il seguente link <https://www.dalminepulita.it/reclami.php>
- b) <https://comune.dalmine.bg.it/it/page/tari-22> cliccando nella sezione "allegati" sulla voce "tari reclamo".

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

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore del Servizio di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza, il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente gli stessi campi sotto riportati:

- ✓ i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il codice utente;
 - il codice utenza;
- ✓ il servizio a cui si riferisce il reclamo nella gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;
- ✓ le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Entro il termine di 30 giorni lavorativi dalla data di ricezione al Protocollo comunale del reclamo e della richiesta scritta di rettifica, il gestore fornisce risposta motivata scritta all'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto o alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) nel caso di richiesta scritta di rettifica:
 - la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
 - il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

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

16. Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) sono consultabili sul sito internet:

- per il gestore Comune di Dalmine alla pagina www.comune.dalmine.bg.it al riquadro "Trasparenza Rifiuti" (link diretto <https://www.comune.dalmine.bg.it/it/page/86192>)
- per il Gestore Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l. alla pagina www.dalminepulita.it alla voce del menu "Informazioni Utili".

17. Privacy

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 le informazioni e i dati personali che vengono forniti sono utilizzati per finalità strettamente legate all'erogazione del servizio richiesto dall'Utente.

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet di Comune di Dalmine alla pagina <https://www.comune.dalmine.bg.it/it/privacy>

18. Validità temporale della carta della qualità

La presente "Carta" entra in vigore il 1° Gennaio 2023, e potrà essere periodicamente aggiornata, sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore.

Le eventuali variazioni apportate alla "Carta" saranno portate a conoscenza degli utenti mediante

pubblicazione:

- per il gestore Comune di Dalmine, alla pagina www.comune.dalmine.bg.it nel riquadro “Trasparenza Rifiuti” (link diretto <https://www.comune.dalmine.bg.it/it/page/86192>)
- per il Gestore Impresa Sangalli Giancarlo & C. S.r.l., sui siti www.dalminepulita.it alla voce del menu “Carta dei Servizi” e www.impresasangalli.it/comune/dalmine

19. Allegati

Allegato 1 - Suddivisione in zone per la raccolta domiciliare dei rifiuti

Allegato 2 - Modulo di reclamo per il servizio di gestione dei rifiuti urbani

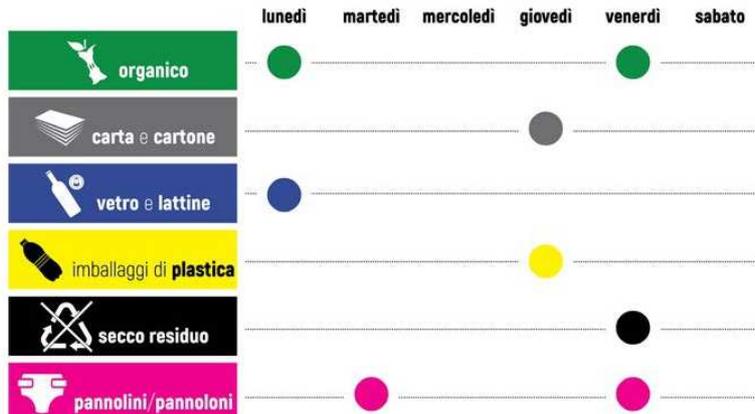
Allegato 3 - Modulo di reclamo per il servizio di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza



raccolta differenziata le zone del porta a porta

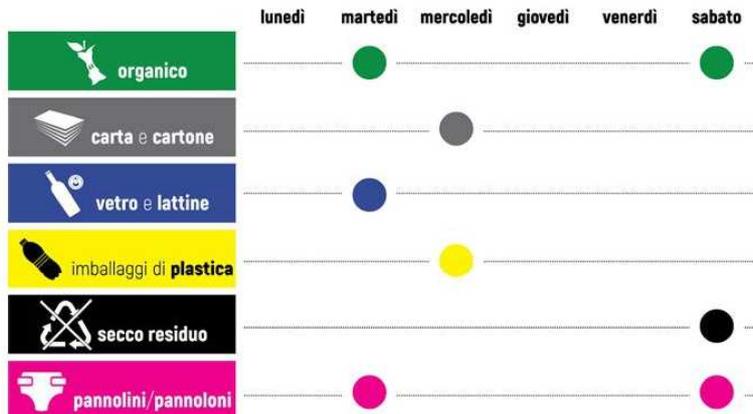


zona A



7 luglio 1927 (via)	Don Minzoni G. (via)	Martiri di Cefalonia (via)	Rimembranza (via della) esclusi civici dispari dal n. 15 al n. 19
Abruzzo (via)	Don Rocchi G. (via)	Mascagni (piazza)	Risorgimento (piazza)
Albegno (via)	Don Roncalli A. (via)	Mazzini G. (via)	Rododendro (via)
Anemoni (via degli)	Don Seghezzi A. (via)	Menotti C. (via)	Roggia Colleonesca (via)
Artigianato (via dell')	Don Sturzo L. (via)	Micca P. (via)	Roggia Moriana (via)
Asilo (via)	Donatori di Sangue (via)	Milano (via)	Roggia Serio Grande (via)
Azalee (via delle)	Donizetti G. (via)	Mille (via dei)	Roma (via)
Baschenis E. (via)	Doria A. (via)	Monsignor Maggi G. (via)	Rose (via delle)
Battaglione Alpini "Tirano" (via)	Dossi (via)	Monsignor Nervi L. (via)	Rossini G. (via)
Battisti C. (via)	Europa (largo)	Monte Adamello (via)	Sabbio (via)
Beltramelli F. (via)	Fanzago C. (via)	Monte Bainsizza (via)	San Carlo Borromeo (via)
Betelli N. (via)	Fermi E. (via)	Monte Grappa (via)	San Domenico Savio (via)
Boito (via)	Filzi F. (via)	Monte Nevoso (via)	San Filippo Neri (via)
Borsi G. (via)	Fossa (via)	Monte Ortigara (via)	San Giovanni Apostolo (via)
Bosco Frati (via)	Fra' Galgaro (via)	Monte San Michele (via)	San Giuseppe (via)
Brigata Alpina Orobica (via)	Fratelli Cairoli (via)	Monte Tofane (via)	San Michele (via)
Brigata di Dio (via)	Fratelli Calvi (via)	Monza (via)	San Vito (via)
Buttaro (via) solo civici pari dal n. 6 al n. 34	Fratelli Cervi (via)	Moroni G.B. (via)	Santa Corce (via)
Caduti 6 Luglio (piazza)	Fratelli Chiesa (via)	Morti (via dei)	Santa Maria d'Oleno (piazza)
Caduti di Marzabotto (via)	Fratelli Pirovano (largo)	Negli A. (via)	Santa Maria d'Oleno (via)
Caduti di Montelungo (via)	Friuli (via)	Noci (via delle)	Sant'Alessandro (via)
Camelie (via delle)	Galli G. (via)	Nullò F. (via)	Sant'Andrea (via)
Campi (via dei)	Galliano G. (via)	Oleandri (via degli)	Sant'Antonio da Padova (via)
Canaletta (via)	Garderdenie (via delle)	Ortensie (piazza delle)	Sauro N. (piazza)
Capitano Sora (via)	Garibaldi G. (via)	Ozanam F. (via)	Sforza (vicolo)
Caravana (via dei)	Gasparini V. (via)	Pacem in Terris (piazza)	Speri T. (via)
Carducci G. (vicolo)	Genzianella (via)	Padre Alfani (via)	Stella Alpina (via)
Cariani G. (via)	Gerolo (via)	Padri Seritti (via)	Tasso T. (via)
Carnovali G. (via)	Ginestre (via delle)	Paganini N. (via)	Toti E. (via)
Carrara A. (via)	Glicine (via del)	Papa Benedetto XV (via)	Trattati di Roma (via)
Carristi d'Italia (via)	Grandi A. (via)	Papa Leone XXIII (piazza)	Tre Venezie (via)
Cascina Nuova (via)	Guzzanica (via)	Passo Gavia (via)	Turati F. (via)
Cilea F. (via)	Indipendenza (vicolo)	Passo Resia (via)	Umberto I (via)
Cimitero (via del)	Industria (piazzale dell')	Passo San Marco (via)	Vailletta (via)
Cinquantenario (via)	Isonzo (via)	Passo Tonale (via)	Valle d'Aosta (via)
Colleoni B. (via)	Istria (via)	Passo Vivione (via)	Valli (via delle)
Colombo C. (via)	Kennedy J.F. (via) solo civici pari dal n. 2 al n. 24	Petrarca F. (via)	Vasari G. (via)
Commercio (via del)	Lallio (via)	Piave (via)	Veneto V. (via)
Concordia (via della)	Leonardo da Vinci (piazzale)	Piemonte (via)	Verga G. (via)
Confalonieri F. (via)	Leoncavallo R. (via)	Pirandello L. (via)	Vespucci A. (via)
Dall'Ovo L.E. (via)	Levate (via)	Pisacane C. (via)	Vigili del Fuoco (via)
Dante Alighieri (via)	Libertà (piazza)	Pizzo Formico (via)	Vittorio Emanuele III (piazza)
De Amicis E. (via)	Locatelli A. (via)	Poletti E. (via)	Volta A. (via)
De Chaurand F. (via)	Lodi (via)	Previtali A. (via)	XXIV Maggio (piazza)
Divisione Acqui (via)	Lombardia (via) solo civico n. 1	Provinciale (via)	XXV Aprile (via) solo civici dispari dal n. 1 al n. 5 e solo civici pari dal n. 2 al n. 6
Divisione Julia (via)	Madonna del Carmine (via)	Puccini G. (via)	Zambianchi E. (via)
Don Cortesi B. (via)	Maggiore (via)	Ragazzi del '99 (via)	Zelasco (via)
Don Lanza G. (via)	Manzoni A. (via)	Ratti C.F. (via)	
Don Milesi L. (via)	Marconi (via) solo civici n. 1, 2, 4 e 6	Rezzara N. (via)	

zona B



Adda (via)	De Gama V. (via)	Mariano (via)	Pizzo Redorta (via)
Alfieri V. (via)	De Gasperi A. (via)	Martiri di Belfiore (via)	Pizzo Scais (via)
Bachelet V. (via)	Di Vittorio G. (via)	Masaccio (via)	Pizzo Tre Signori (via)
Baracca F. (via)	Diaz A. (via)	Matteotti (piazza)	Polo M. (via)
Bastone (via)	Don Botta C. (via)	Merisi M. detto il Caravaggio (via)	Porta C. (via)
Beato Angelico (via)	Don Fenaroli A. (via)	Meucci A. (via)	Pozzo (piazza)
Beccaria C. (via)	Don Gnocchi C. (via)	Monsignor Bernareggi A. (via)	Raffaello Sanzio (via)
Beltrami C. (via)	Don Invernizzi F. (via)	Monte Asiago (via)	Raspalupo (via)
Bergamo (via)	Don Palazzolo L. (via)	Monte Belluno (via)	Redipuglia (via)
Bernini G.L. (via)	Don Primo Mazzolari (passaggio)	Monte Bianco (via)	Rimembranza (via) esclusi civici dispari dal n. 15 al n. 19
Bono B. (via)	Duzioni (via)	Monte Carso (via)	Rovereto (via)
Bottego V. (via)	Edison T. (via)	Monte Cervino (via)	Salmeggia (via)
Botticelli S. (via)	Einaudi L. (via)	Monte Gleno (via)	San Francesco d'Assisi (via)
Brembo (via)	Einstein (via)	Monte Marmolada (via)	San Giovanni Bosco (via)
Buonarroti M. (via)	Emilia (via)	Monte Pasubio (via)	San Lorenzo (via)
Buozzi B. (via)	Fantoni A. (via)	Monte Sabotino (via)	San Martino (via)
Buttaro M. (via) esclusi civici pari dal n. 6 al n. 34	Foscolo U. (via)	Monte Santo (via)	Santa Caterina da Siena (via)
Caboto G. (via)	Fosse Ardeatine (via)	Montello (via)	Santa Chiara (via)
Caduti di Nassiriya (via)	Frank A. (via)	Montenero (via)	Santuario (via del)
Camozzi G. (via)	Fratelli Rosselli (via)	Nikolajewka (passaggio)	Sardegna (via)
Carnia (via)	Galilei G. (via)	Oberdan G. (via)	Segantini G. (via)
Casati G. (via)	Galvani L. (via)	Olimpiadi (via)	Sella Q. (via)
Cascina Bianca (via)	Garbagni M. (via)	Olivelli T. (via)	Sertorio (via)
Cascina Colombera (via)	Giotto (via)	Orti (via)	Sicilia (via)
Castello (piazza)	Goito (via)	Osio (via)	Solferino (via)
Cattaneo C. (via)	Goldoni C. (via)	Pacinotti A. (via)	Stoppani A. (via)
Cavagna G.P. (via)	Gorizia (via)	Padre Lazzaroni (via)	Terzi G. (via)
Cave (via)	Gramsci A. (via)	Palma il Vecchio (via)	Tiraboschi G. (via)
Cavour C. (via)	Gran Sasso (via)	Papa Giovanni XXIII (via)	Tiziano (via)
Cherubini L. (via)	Italia (via)	Papa Pio XII (via)	Toscana (via)
Chiesa Vecchia (via)	IV Novembre (via)	Parini G. (via)	Trentino (via)
Cimabue G. (via)	Kennedy J.F. (via) esclusi civici pari dal n. 2 al n. 24	Partigiani (via dei)	Trento (via)
Cimaripa (via)	Keplero G. (via)	Pascolo (via)	Trieste (via)
Cimarosa D. (via)	Leopardi G. (via)	Pastrengo (via)	Udine (via)
Col di Nava (via)	Liguria (via)	Perugino (via)	Verdi G. (via)
Colle della Maddalena (via)	Lombardia (via) escluso civico n. 1	Peschiera (via)	Verrazzano G. (via)
Copernico N. (via)	Lotto L. (via)	Pesenti (via)	Villafranca (via)
Corno Stella (via)	Maestri del Lavoro (via)	Piatti A. (via)	Vittorio Emanuele II (piazza)
Crisantemo (via del)	Magellano F. (via)	Pinosa (via)	XXV Aprile (via) esclusi civici dispari dal n. 1 al n. 5 e civici pari dal n. 2 al n. 6
Croce B. (via)	Magenta (via)	Pizzo Arera (via)	Zanella G. (via)
Coniugi Curie M. e P. (via)	Mantegna (via)	Pizzo Camino (via)	
Custoza (via)	Marche (via)	Pizzo Coca (via)	
Damiano Chiesa (via)	Marconi (via) esclusi civici n. 1, 2, 4 e 6	Pizzo Presolana (via)	

19.3 Allegato 3 – modulo di reclamo per il servizio di gestione tariffe all'utenza e rapporto con l'utenza



MODULO DI RECLAMO TASSA RIFIUTI

Consegnare a Ufficio Tributi, a mano
via fax 035.62.24.738 o mail
tributi@comune.dalmine.bg.it
Protocollo@pec.comune.dalmine.bg.it

Tutti i campi sono obbligatori

Riportare i due codici richiesti, rilevabili sull'avviso di pagamento TARI

CODICE UTENTE (a sinistra dell'intestazione, 1° pagina) _____

CODICE UTENZA (nel dettaglio dell'utenza) _____

COGNOME _____ **NOME** _____

CODICE FISCALE _____

MAIL _____

TELEFONO _____

MOTIVO DEL RECLAMO (inerente il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti - barrare casella e specificare meglio nelle note):

- Errore di indirizzo di spedizione o di ubicazione dell'utenza
- Errore di calcolo (n. componenti, mq, categoria, decorrenza tassa,)
- Rimborso per doppio pagamento, cessazione,
- Altro _____

NOTE _____

IBAN (solo per somme da rimborsare) _____

Data _____ **Firma** _____

Tutti i moduli TARI sono disponibili presso Ufficio Tributi o sul sito internet www.comune.dalmine.bg.it. (Uffici, Direzione 1, Tributi comunali, TARI)

Ufficio Tributi
telefono 035.6224.880
fax 035.6224.738
e-mail: tributi@comune.dalmine.bg.it

Orari di apertura al pubblico:
lunedì e venerdì 8,30 - 13,30
martedì 8,30 - 12,30
giovedì 8,30 - 12,30 e 16,30 - 18,15
mercoledì chiuso