COMUNE DI CANEGRATE PROVINCIA DI MILANO CODICE 10934	NUMERO 232	DATA 28-12-2022

OGGETTO:
APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COPIA

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

L'ANNO **DUEMILAVENTIDUE** ADDÌ **VENTOTTO** DEL MESE DI **DICEMBRE** ALLE ORE **18:00** NELLA SALA DELLE ADUNANZE, PREVIA L'OSSERVANZA DI TUTTE LE FORMALITA' PRESCRITTE DALLA VIGENTE NORMATIVA, VENNERO OGGI CONVOCATI A SEDUTA I COMPONENTI LA GIUNTA COMUNALE.

ALL'APPELLO RISULTANO:

COMPONENTE	P.	A.G.	A.I.	COMPONENTE	P.	A.G.	A.I.
MODICA MATTEO	X			ZAMBON EDOARDO	X		
SPIRITO DAVIDE	X			TOMIO MAURIZIO MARIA	X		
LURAGO SARA	X			MERAVIGLIA FRANCA	X		

TOTALE PRESENTI 6 TOTALE ASSENTI 0

GLI ASSESSORI SARA LURAGO ED EDOARDO ZAMBON IN COLLEGAMENTO DA REMOTO, COME CONSENTITO DA REGOLAMENTO APPROVATO CON DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. 140 DEL 03/08/2022

ASSISTE IL SEGRETARIO GENERALE DOTT.SSA TERESA LA SCALA

ESSENDO LEGALE IL NUMERO DEGLI INTERVENUTI, IL SINDACO MATTEO MODICA ASSUME LA PRESIDENZA E DICHIARA APERTA LA SEDUTA, PER LA TRATTAZIONE DELL'OGGETTO SOPRA INDICATO.

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

DELIBERAZIONE DI GIUNTA COMUNALE N. **232** DEL **28/12/2022**

OGGETTO: **APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.**

PREMESSO CHE:

La Carta della qualità del Servizio (di seguito denominata: Carta) è uno strumento operativo nato con l'obiettivo di definire i principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione di un servizio pubblico. Lo scopo di questo documento è contribuire a garantire agli utenti un servizio adeguato ai loro bisogni che tuteli il loro interesse e che sia effettuato in modo imparziale ed efficiente. Questa Carta è destinata a tutti i contribuenti TARI che usufruiscono del Servizio di Igiene Urbana nel territorio comunale, più precisamente della raccolta e trasporto dei rifiuti, dello spazzamento e del lavaggio delle strade, suddivisi in utenze domestiche e non domestiche. La Carta è un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Gli standard di livelli minimi di qualità previsti nell'erogazione di servizi, che il Comune s'impegna a garantire ai cittadini, sono derogabili soltanto se più favorevoli. In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste dalla medesima carta. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione, può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio.

CONSIDERATO CHE:

Con la Legge n. 481 del 18.11.1995 recante "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità", l'Autorità ha il compito 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;

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

Con Decreto Ministeriale del 20 aprile 2017 l'Autorità ha stabilito criteri per la realizzazione da parte dei Comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati;

Con il Decreto Presidente della Repubblica n. 158 del 27.04.1999 l'Autorità ha approvato il metodo normalizzato per la definizione delle componenti di costo da coprirsi con le entrate tariffarie e per la determinazione della tariffa di riferimento relativa alla gestione dei rifiuti urbani;

Con Decreto del Presidente della Repubblica n. 445 del 28.12.2000 recante "Testo Unico delle Disposizioni Legislative e Regolamentari in materia di documentazione amministrativa", l'Autorità ha definito il Documento Amministrativo come ogni rappresentazione, comunque formata, del contenuto di atti, anche interni, delle Pubbliche Amministrazioni o, comunque, utilizzati ai fini dell'Attività Amministrativa;

Con Decreto Legislativo n. 116 del 03.09.2020 l'Autorità ha recepito le Direttive Europee su rifiuti (UE 2018/851) e su imballaggi e rifiuti di imballaggio (UE 2018/852) facendo parte del cosiddetto Pacchetto Economia Circolare, che include anche:

- D. Lgs. 118/2020, riguardante rifiuti di pile, accumulatori e Raee;
- D. Lgs. 119/2020, sui veicoli fuori uso;
- D. Lgs. 121/2020 relativo alle discariche.

Con Decreto Legislativo n. 152 del 03.04.2006 l'Autorità ha stabilito misure volte a proteggere l'ambiente e la salute umana riducendo la produzione dei rifiuti, ovverosia gli impatti negativi derivanti dalla produzione e gestione dei rifiuti;

Con la Legge n. 147 del 27.12.2013 l'art. 1 comma 641 stabilisce: "Il presupposto della TARI è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o di aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Sono escluse dalla TARI le aree scoperte pertinenziali o accessorie a locali tassabili, non operative, e le aree comuni condominiali di cui all'articolo 1117 del codice civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva;

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

Con il Documento per la Consultazione n. 352/2019/R/RIF del 30 luglio 2019, ARERA ha esposto i primi orientamenti di regolazione in materia di trasparenza del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono, prevedendo, innanzitutto, contenuti informativi minimi obbligatori che devono essere garantiti all'utente, tenuto al pagamento della TARI o della tariffa corrispettiva, e rinviando a successivi documenti per la consultazione la formulazione di proposte relative a indicatori e *standard* minimi di qualità del servizio. Nel suddetto Documento ARERA ha individuato i contenuti informativi minimi che devono essere garantiti a tutti gli utenti del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani (di seguito: RU), ovvero dei singoli servizi di Raccolta e Trasporto (di seguito: RT) e Spazzamento e Lavaggio (di seguito: SL), indipendentemente dalla tipologia di utente (domestico o non domestico) e, in particolare:

- degli obblighi relativi agli elementi informativi minimi da riportare sui siti;
- degli obblighi relativi agli elementi informativi minimi da riportare nei documenti di riscossione, con particolare riferimento a quelli relativi agli aspetti connessi alle caratteristiche delle utenze, alla tariffa e alle modalità di pagamento;

Con Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/rif del 31 ottobre 2019 ed il relativo Allegato A recante "Testo Integrato in tema di Trasparenza nel Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani" (di seguito: TITR), al fine di armonizzare le garanzie a tutela dell'utente, indipendentemente dalla scelta organizzativa per la gestione del servizio o dalla tipologia di tariffa applicata all'utente medesimo, l'Autorità ha confermato gli orientamenti espressi nel Documento per la Consultazione n. 352/2019/R/RIF, prevedendo:

- contenuti minimi obbligatori da riportare sui siti internet;
- contenuti minimi obbligatori da inserire nei documenti di riscossione;
- obblighi in materia di comunicazione individuale agli utenti (riducendo a 30 giorni solari il termine di preavviso minimo obbligatorio);
- di pubblicazione sui siti internet delle informazioni sulle variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione dei servizi, al fine di favorire un adempimento ragionevolmente tempestivo e accrescerne l'efficacia;
- per la comunicazione agli utenti delle variazioni di rilievo nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

prevedendo al contempo, la non tassatività dei sopracitati termini per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, tenuto conto che l'imprevedibilità degli eventi straordinari non consente ai gestori del servizio di garantire un adeguato preavviso agli utenti come richiesto dall'Autorità in condizioni normali del servizio;

La succitata Deliberazione n. 444/2019 all'art. 3 lett. g) dell'Allegato, prevede in capo al gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, che per il Comune di Canegrate è AMGA Legnano S.p.A. con sede a Legnano Via Per Busto Arsizio n. 53 l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani;

Con le Determinazioni ARERA n. 3/DRIF/2019 del 10 ottobre 2019 e n. 4/DRIF/2019 del 18 dicembre 2019 sono state avviate due raccolte dati finalizzate ad acquisire le prime informazioni relative alla qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e, in particolare, dei singoli servizi di raccolta e trasporto, di spazzamento e lavaggio delle strade e di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, volte, tra l'altro, a individuare gli indicatori e gli standard di qualità attualmente garantiti dagli operatori agli utenti, nonché a verificare la diffusione delle Carte della qualità;

Con il Documento per la Consultazione ARERA n. 72/2021/R/RIF del 23 febbraio 2021, l'Autorità ha delineato i propri orientamenti iniziali per la regolazione della qualità del servizio, finalizzati a assicurare a tutti gli utenti (domestici e non domestici) un livello qualitativo minimo ed omogeneo sull'intero territorio nazionale. A tale scopo, ha prospettato l'adozione di un approccio regolatorio asimmetrico e graduale al fine di contemperare, da un lato, l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti, specie nelle realtà con bassi livelli di qualità del servizio, e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti per la fruizione del servizio;

CONSIDERATO ULTERIORMENTE CHE:
Con la Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani" l'Autorità ha prospettato l'adozione di un approccio graduale al fine di contemperare, da un lato l'esigenza di rafforzare il livello di tutela degli utenti e dall'altro, la necessità di assicurare la sostenibilità dei costi sottostanti alle misure prospettate di prestazione (qualità e quantità) e conseguentemente della tariffa corrisposta dagli utenti. La succitata Deliberazione ha, al fine di agevolare gli utenti nell'accesso alle informazioni inerenti alla qualità del servizio, introdotto l'obbligo generale, valevole anche in presenza nel medesimo ambito tariffario di più soggetti gestori, di adozione di un'unica Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani recante, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

eventualmente previsti dall'Ente territorialmente competente. ARERA ha inoltre previsto per la fruizione del servizio una regolazione tariffaria per i differenti servizi del trattamento, in un'ottica di rafforzata attenzione al profilo infrastrutturale del settore e di promozione della capacità del sistema, in corrispondenza della corretta scala territoriale (locale, regionale, macroarea o nazionale), di gestire integralmente i rifiuti, implementando misure di incentivazione e l'attivazione di meccanismi di perequazione, sulla base della gerarchia per la gestione dei rifiuti;

ARERA ha altresì stabilito di:

- rafforzare gli incentivi allo sviluppo di attività di valorizzazione dei materiali recuperati e/o di energia, anche in considerazione del potenziale contributo dell'output recuperato al raggiungimento dei target europei;
- configurare opportuni meccanismi correttivi al sistema di riconoscimento dei costi alla luce dell'applicazione delle novità normative introdotte dal Decreto Legislativo n. 116/2020;

La soprannominata Delibera ARERA ha altresì stabilito all'art. 3 dell'Allegato che l'Ente Territorialmente Competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di Servizio e/o nella Carta della Qualità dei Servizi;

In merito ai profili di qualità contrattuale, che includono le prestazioni generalmente rese dal gestore su richiesta dell'utente, in analogia con quanto disposto per gli altri settori regolati - nonostante nel settore dei rifiuti urbani non sia previsto un contratto tra gestore e utente e gli obblighi in materia di qualità siano disciplinati nel Contratto di Servizio stipulato tra l'Ente Territorialmente Competente e il Gestore - ARERA ha presentato i propri orientamenti con particolare riguardo:

alle procedure per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni, individuando puntualmente le modalità di presentazione, il contenuto minimo della risposta ai reclami e il tempo di risposta con uno standard generale differenziato per Schemi;

Ai punti di contatto con gli utenti, prevedendo per tutte le gestioni l'obbligo di attivazione del servizio telefonico gratuito:

1. uno standard generale di qualità sui tempi massimi di attesa per il servizio telefonico, differenziato per Schemi;

2. l'obbligo di attivazione di almeno uno sportello fisico, ovvero, in alternativa di uno sportello web, laddove previsto dall'Ente territorialmente competente, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali;

Alla rateizzazione e alle modalità di pagamento, ipotizzando, a tutela degli utenti, condizioni per l'accesso alla rateizzazione gratuita, nonché la previsione di almeno un'opzione di pagamento gratuita degli importi dovuti;

Alle richieste di rettifiche e al rimborso degli importi non dovuti, individuando puntualmente - fatte salve le norme speciali sull'autotutela, sul rimborso e sul giudizio tributario - le modalità di presentazione e il contenuto minimo della risposta alla richiesta di rettifica dell'utente, nonché le modalità per il rimborso delle somme non dovute, e prefigurando l'adozione di uno standard generale di qualità per il tempo di rimborso di tali somme, differenziato per Schemi;

Al ritiro dei rifiuti ingombranti, prospettando a tutela dell'utente e al fine di prevenire fenomeni di abbandono dei medesimi rifiuti.

Con riferimento alle misure relative alla continuità e regolarità del servizio, è stata prospettata:

1. l'introduzione di obblighi di servizio che favoriscano il controllo periodico del corretto svolgimento dei servizi (quali: la mappatura delle aree di raccolta e la predisposizione di un programma dei passaggi per lo svolgimento delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade);

Relativamente, invece, alla sicurezza del servizio, l'Autorità ha prefigurato l'introduzione di misure finalizzate alla gestione dei disservizi o delle situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, le persone o le cose e, in particolare:

1. per tutte le gestioni, l'obbligo di attivazione di un numero verde gratuito, dedicato e raggiungibile dall'utente 24 ore su 24, sia da rete fissa sia da rete mobile, per le segnalazioni di disservizi (servizio di intervento) e di situazioni di pericolo o disagio per l'ambiente, persone o cose (servizio di pronto intervento);
2. standard generali di qualità relativi al tempo di intervento nel caso di segnalazioni per disservizi e al tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, differenziati per Schemi e sulla base della pericolosità, in termini di impatto sull'ambiente e sulla salute, della segnalazione dell'utente;

Per quanto riguarda i soggetti obbligati all'attuazione della disciplina in materia di qualità, al fine di agevolare l'utente nell'individuazione del gestore di riferimento e conseguentemente nell'accesso alle prestazioni, tenuto conto della ancora diffusa frammentazione del servizio e della durata temporalmente limitata della maggior parte degli affidamenti, nel citato documento l'Autorità ha individuato quale soggetto obbligato:

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

1. il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale;
2. i gestori dei servizi di raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade, ognuno per le attività di propria competenza, per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti ingombranti, alla continuità, alla regolarità e alla sicurezza dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade;

In considerazione dei vincoli amministrativi e delle specificità organizzative che caratterizzano la maggioranza dei gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (rappresentati prevalentemente dai Comuni) e delle limitate risorse a loro disposizione, l'Autorità ha prospettato di consentire all'Ente territorialmente competente la facoltà di derogare a tale regola generale, individuando, quale soggetto Responsabile anche per le prestazioni inerenti alla qualità contrattuale, il Gestore integrato del servizio qualora, in ragione della stabilità organizzativa acquisita nel tempo, tale soggetto sia più agevolmente identificabile dagli utenti;
Infine, nell'ambito del medesimo Documento l'Autorità ha ipotizzato l'entrata in vigore della disciplina a decorrere dal 1° luglio 2022, valutando la possibilità di rinviare al 1° gennaio 2023 l'introduzione degli obblighi di registrazione e di comunicazione all'Autorità dei dati relativi agli indicatori e agli standard di qualità adottati (periodo transitorio) per consentire l'aggiornamento graduale e programmato degli obblighi regolatori;

RICHIAMATI i seguenti provvedimenti in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. n. 163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n. 273 del 11luglio 1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle Pubbliche Amministrazioni" contenente la disciplina procedurale per il miglioramento della qualità dei servizi;
- D. Lgs. 27 ottobre 2009, n. 150 recante "In materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- Direttiva Dipartimento della Funzione Pubblica n. 4 del 25.02.2010 recante "In materia di ricorso per l'efficienza delle Amministrazioni e dei Concessionari di Servizi Pubblici sull'attuazione dell'art 7 D. Lgs n. 198 del 20 dicembre 2009";
- Delibera CiVIT n. 88 del 3 agosto 2010 recante "Linee guida per la definizione degli standard di qualità dei servizi pubblici – gestione dei rifiuti ordinari";
- Delibera CiVIT n. 3 del 17 gennaio 2012 recante "Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici";

COMUNE DI CINISELLO BALSAMO (MILANO)

- D.L. n. 5 del 9 febbraio 2012, convertito con modificazioni dalla Legge n. 35 del 4 aprile 2012, recante "Disposizioni urgenti in materia di semplificazioni e di sviluppo" (in materia di e-governement, trasparenza e amministrazione digitale);
- Legge n. 33 del 14 marzo 2013 recante "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni", all'art. 32 obbliga le Pubbliche Amministrazioni a pubblicare la propria carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici;

VISTO il testo della Carta di Qualità del Servizio Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti, nell'ambito del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, predisposto dalla Società partecipata AMGA Legnano S.p.A. con sede amministrativa a Legnano Via Per Busto Arsizio n. 53, società interamente pubblica cui è affidata la gestione della TARI, con la formula *dell''in house providing*;

ATTESO CHE con questo documento il Comune fissa criteri di prestazione del servizio e standard di qualità, nonché strumenti di controllo e di verifica per la tutela degli utenti con l'impegno a rispettarli, al fine di garantire l'ottimizzazione della qualità del servizio fornito e allo stesso tempo un migliore rapporto con gli utenti. Infatti il Comune, attraverso la Carta dei Servizi, riconosce a tutti gli utenti che ne facciano richiesta il diritto di libero accesso alle informazioni e la possibilità di poter esprimere un giudizio sul proprio operato, assicurando in questo modo una partecipazione attiva alla gestione del servizio attraverso una costante corrispondenza attivata dalle segnalazioni degli utenti e le relative risposte del Comune. Gli standard di qualità individuati sono quelli generali, riferibili alla qualità complessiva del servizio offerto, e quelli specifici, riferiti ai procedimenti direttamente controllabili dal cittadino;

DATO ATTO CHE tale Carta vuole essere il documento con il quale il Comune assume una serie di impegni per il tramite di AMGA il cui servizio è stato affidato nei confronti degli utenti riguardo le attività legate alla riscossione della TARI e i rapporti con i contribuenti, definendo altresì le modalità di tutela riconosciute agli stessi;
Vengono esplicitati quali servizi sono erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono, impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;

RITENUTO di dover provvedere all'approvazione della Carta secondo il testo elaborato, e alla pronta pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

PRESO ATTO CHE non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa;

VISTI:

- La Legge n. 212 del 27 luglio 2000 e s.m.i. recante "Disposizioni in materia di Statuto dei diritti del Contribuente";
- Il Testo Unico della Legge sull'Ordinamento degli Enti Locali, approvato con Decreto Legislativo n. 267 del 18.08.2000;
- Il vigente Statuto Comunale;
- Il vigente Regolamento sull'ordinamento degli uffici e dei servizi;
- La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani predisposto dalla Società AMGA Legnano S.P.A.;

Con voti unanimi favorevoli resi nelle forme di legge;

DELIBERA

Per le motivazioni meglio espresse in premessa e che qui si intendono integralmente richiamate:

1) Di approvare, il testo della Carta di Qualità del Servizio di Gestione Tariffe e rapporti con gli utenti nell'ambito del Servizio Integrato di gestione dei Rifiuti Urbani, predisposto dalla Società partecipata AMGA Legnano S.p.A. e allegato al presente atto come parte integrante e sostanziale;
2) Di procedere alla pubblicazione della presente Deliberazione nell'apposita sezione "Tributi Locali" del sito istituzionale;
3) Di trasmettere la presente Deliberazione alla Società AMGA Legnano S.p.A.;

Successivamente con votazione unanime, il presente atto è dichiarato immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 c. 4 del D. Lgs. 267/00.

All.ti:

1. Parere Dlgs n. 267/2000;
2. Carta Qualità Servizio Integrato Gestione dei Rifiuti Urbani.

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

COMUNE DI CANEGRATE

CITTA' METROPOLITANA DI MILANO
Sede: Via Manzoni, 1 - Tel. (0331) 463811 - Telefax (0331) 401535 - Cod. fisc. e part. IVA 00835500158
E-mail: info@comune.canegrate.mi.it
Fax ragioneria 0331/463869 – E-mail: tributi@comune.canegrate.mi.it
comune.canegrate@pec.regione.lombardia.it

Parere preventivo artt. 49 - 147 bis comma 1 - Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267

Allegato alla deliberazione 232 assunta in data 28 DIC. 2022

☒ GIUNTA COMUNALE ☐ CONSIGLIO COMUNALE

OGGETTO: **APPROVAZIONE CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI NELL'AMBITO DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.**

In relazione al presente atto si esprime parere favorevole di regolarità tecnica.

IL RESPONSABILE DELL'AREA
Tributi Personale Demografici
(Enrico Cozzi)

IL RESPONSABILE DELL'AREA
Lavori Pubblici, Patrimonio e Tutela dell'Ambiente
(Arch. Antonino Zottarelli)

Allegato alla deliberazione
G.C. n. 232 del 28/12/2022

Carta della qualità

del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

COMUNE di CANEGRATE

Rev 0 approvato in data xxxx con delibera del nr.....

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

INDICE

INTRODUZIONE
Premessa
Riferimenti normativi
Glossario
Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Dove trovare la carta della Qualità
Privacy
Durata
Trasparenza

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI
1.1 Eguaglianza
1.2 Imparzialità
1.3 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio
1.4 Coinvolgimento degli utenti e incentivi
1.5 Informazioni e comunicazioni agli utenti
1.6 Continuità del servizio di igiene urbana

SEZIONE II – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
2. Premessa
2.1 Attivazione, variazione o cessazione del servizio
2.2 Reclami, richieste scritte di informazioni attinenti alla Tari
2.3 Richieste di rettifica degli importi addebitati
2.4 Punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E DELLA GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO
3. Premessa
3.1 Reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
3.2 Consegna attrezzature
3.3 Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
3.4 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
3.5 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade
3.6 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
3.7 I servizi di raccolta e trasporto erogati
3.7.2 Raccolta porta a porta dei rifiuti
3.7.2 Altre raccolte
3.7.3 Centro di Raccolta comunale/Piattaforma per la raccolta differenziata
3.8 Pulizia meccanizzata e manuale delle strade e aree pubbliche e servizi accessori
3.9 Modalità di effettuazione di altri servizi

COMUNE DI CINISELLO BALSAMO (MILANO)

INTRODUZIONE

PREMESSA

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA[1] (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune

Il gestore della raccolta e trasporto è AEMME LINEA AMBIENTE SRL

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è AEMME LINEA AMBIENTE SRL

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, citati nella regolazione della qualità del servizio dei rifiuti urbani (TQRIF)

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della repubblica 28 dicembre 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **Decreto Legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;

[1] ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

COMUNE DI CAMBIAGO (MILANO)

- **Decreto Legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)" istitutiva della TARI;*
- **Deliberazione 444/2019/R/Rif** è la deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/Rif di ARERA recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **Deliberazione 15/2022/R/Rif** è la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/Rif di ARERA recante "*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*";
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016** relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
- **D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013**, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

GLOSSARIO

- **Attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di:
  I. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
  II. gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
  III. gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  IV. promozione di campagne ambientali;
  V. prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **Attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **Cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **Contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune .
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- • **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- • **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Operatore di centralino del Gestore**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **Piattaforma per la Raccolta Differenziata (PDR):** è la struttura autorizzata ai sensi dell'art. 208 del D.lgs. 152/06 dove le utenze domestiche, non domestiche e il gestore del servizio possono conferire in maniera differenziata le frazioni di rifiuto incluse nel perimetro del contratto di servizio;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

- **Richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **Segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello *online*:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti
   I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
   II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
   III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
   IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
   V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
   I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
   II. al ritiro dei rifiuti su chiamata
   III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
   IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
   V. alla sicurezza del servizio

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere scaricata dal sito istituzionale del Gestore e dal sito istituzionale del Comune.

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

PRIVACY

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

Per le informazioni relative al trattamento dei dati personali si rimanda alle relative informative del Comune e del Gestore indicate rispettivamente il Allegato 3 e Allegato 4.

DURATA

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verifichino mutamenti nella gestione del rapporto con l'utente o nella erogazione del servizio.

Le modifiche che riguardano le SEZIONE I, SEZIONE II e SEZIONE III del documento saranno oggetto di approvazione da parte del competente organo comunale.

Le modifiche relative ad aspetti meramente operativi e/o attuativi che riguardano le informazioni fornite negli allegati alla presente Carta saranno oggetto di approvazione da parte dell'Ufficio Comunale competente.

TRASPARENZA

Il Comune garantirà completa accessibilità alle informazioni promuovendo la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 EGUAGLIANZA

Il Gestore della tariffa e del rapporto con gli utenti ed il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio strade (di seguito in questa sezione "gestore"), nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2 IMPARZIALITÀ

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

1.3 SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

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

1.4 COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani. Le azioni di incentivazione vengono definite periodicamente dal Comune in accordo con il gestore.

1.5 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici e specifiche indagini di Customer Satisfaction, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

COMUNE DI CAMERATE (MILANO)

1.6 CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

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

i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

SEZIONE II – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

2. PREMESSA

Il gestore della attività di gestione tariffa e di rapporto con gli utenti (di seguito in questa sezione "gestore") orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.
Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello territoriale, telefonicamente e sul sito internet; i medesimi requisiti sono garantiti anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.
Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.
Il gestore si impegna nei confronti degli utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.
Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).
Di seguito vengono dettagliati gli obblighi del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni ad esse inerenti.

Elenco e descrizione dei canali informativi e modalità di reperimento della modulistica del gestore della tariffa e rapporto con gli utenti sono riepilogati nell'allegato 3

2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, e comunque entro il termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, via e-mail, Pec o mediante sportello, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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 e come stabilito dal Regolamento Comunale Tari, ed hanno validità anche per gli anni successivi qualora non mutino i presupposti e gli elementi necessari all'applicazione della Tari.

A decorrere dalla data di attivazione del servizio, l'utente ha diritto al ritiro delle dotazioni previste dai Regolamenti Comunali ed all'utilizzo del servizio di igiene ambientale.

Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Le richieste di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la cessazione del possesso o della detenzione dell'immobile, e comunque entro il termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, tramite e-mail, PEC o mediante sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine, secondo quanto stabilito dal Regolamento Comunale Tari.

A decorrere dalla data di cessazione, cessa il diritto dell'utente alle prestazioni connesse al servizio di gestione ambientale.

Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Le richieste di variazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione, e comunque il termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, tramite e-mail, Pec o mediante sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine, nelle modalità stabilite dal Regolamento Comunale Tari. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione, nelle modalità stabilite dal Regolamento Comunale Tari.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06[2] e s.m.i. devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Risposta del gestore
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce il supporto all'utente nel fornire risposte chiare e comprensibili ed ogni indicazione utile alla modalità di compilazione della modulistica, all'applicazione ed al calcolo della tariffa.
Il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alla raccolta differenziata, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

2.2. RECLAMI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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.

Procedura di presentazione dei reclami scritti
Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi sotto riportati:
a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

[2] Articolo 238.10 D.Lgs. 152/06 *"Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."*

COMUNE DI (MILANO)

b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
- l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento del TARI);

Risposta del gestore ai reclami
Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

2.3. RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come rettifica degli importi addebitati ove essa venga inequivocabilmente identificabile come tale.

Procedura di presentazione di rettifica degli importi addebitati
Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore la richiesta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il la rettifica;
b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
- il servizio a cui si riferisce la rettifica (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
- l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento del TARI);

La richiesta di rettifica non è necessaria nel caso in cui l'utente abbia già inoltrato una richiesta di attivazione, variazione o cessazione che comporti un eventuale ricalcolo degli importi addebitati.

***Risposta del gestore alla* richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**
Qualora l'utente indichi 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.
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, entro un massimo di 60 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente.

COMUNE DI CINISELLO BALSAMO (MILANO)

Risposta del gestore alla richiesta di informazioni
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, anche alle richieste di informazione ricevute per iscritto, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Il documento di riscossione deve in ogni caso contenere tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e riporta in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni previste dalla delibera ARERA n. 444/2019 e s.m.i..

2.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello online, accessibile dal sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza, anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Il gestore pubblica su sito internet orari e modalità di accesso e di prenotazione allo sportello fisico.

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:
• eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
• percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;

Obblighi di servizio telefonico
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ha l'obbligo di disporre di un numero telefonico gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
Il servizio telefonico deve consentire all'utente di accedere agevolmente al servizio per richiedere informazioni e segnalare disservizi.

2.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento
Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.
Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione bonaria non saranno imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento
Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente la modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio con modello F24, o altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali e, comunque, utilizzando tutte le modalità consentite dalla normativa e, in particolare, il sistema PagoPa in attuazione dell'art. 5 del CAD (Codice

COMUNE DI (MILANO)

dell'Amministrazione Digitale) e dal D.L. 179/2012 convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221.

Per i residenti all'estero viene garantita la possibilità di effettuare un bonifico sul conto corrente, previa richiesta delle coordinate bancarie al gestore.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.
In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento annuali a scadenza preferibilmente semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore agevola la rateizzazione dei pagamenti, disciplinata dai Regolamenti Comunali e dalla Legge 160/2019[3]

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso

Il modulo per la richiesta scritta di rimborso è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rimborso, e li esegue nei termini e nelle modalità indicate dai Regolamenti Comunali[4].

---

[3] L'Ente di Regolazione individua le seguenti casistiche:

a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
b) ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
c) utenti cui sia stato addebitato un importo superiore del 30% al valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.
La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE e interessi di mora previsti dalla normativa vigente solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

[4] L'Ente di Regolazione così disciplina le modalità di rimborso:
Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E DELLA GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

3. PREMESSA

Il Gestore ella raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade (di seguito in questa sezione "gestore") garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festività escluse) e devono intendersi al netto dei tempi necessari per gli adempimenti contrattuali col Comune e con gli utenti.
AEMME LINEA AMBIENTE S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi nazionali, guasti).
In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, AEMME LINEA AMBIENTE S.r.l. provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.
È comunque garantito un servizio che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.
I tempi di esecuzione del servizio sono indicati in allegato 2.

3.1 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLE ATTIVITA' DI PROPRIA COMPETENZA

Classificazione delle richieste scritte dell'utente
Il gestore del servizio 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.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati
Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi sotto riportati:
a) il recapito postale, di posta elettronica al quale inviare il reclamo;
b) i dati identificativi dell'utente:
- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
- l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento TARI).

Risposta del gestore ai reclami
Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.
Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura dei ticket).

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online
Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può inoltrare richieste di assistenza e di informazioni. I riferimenti dello sportello online sono indicati nel successivo allegato 4.

L'apertura di uno sportello fisico - in aggiunta alternativa allo sportello online – in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra è indicata nell'allegato 4.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obblighi di servizio telefonico
Il gestore ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.
Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Numero di contatto e orari di servizio sono indicati nel successivo allegato 4.

3.2 CONSEGNA ATTREZZATURE

Per le utenze domestiche e non domestiche si provvede ad una fornitura di sacchetti e/o di contenitori in plastica rigida sufficiente alle raccolte porta a porta programmate.

Le modalità di consegna e ritiro dei sacchi e dei contenitori sono riportate sul sito del gestore e sul sito del Comune ai link indicati nell'allegato 4.

3.3 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione
La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.
La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e tramite apposito modulo scaricabile al link indicato nell'allegato 4.

COMUNE DI CINISELLO BALSAMO (MILANO)

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.
Le giornate e gli orari del servizio di raccolta sono reperibili al link indicato nell'allegato 4.

3.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

La data e la fascia oraria del servizio sono reperibili al link indicato nell'allegato 4.

3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto ha istituito apposito numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento.

Il servizio di pronto intervento sono esclusivamente rivolti a queste specifiche situazioni:

a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;

b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

c) 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.

Il numero telefonico per il pronto intervento è indicato nel successivo allegato 4.

3.7 I SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con AEMME LINEA AMBIENTE SRL e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.
Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

3.7.1 RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Per "**frazione indifferenziata residua**" si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.
Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato a bordo strada in sacco a perdere o nel contenitore carrellato dedicato (informazioni TARIP allegato 4).

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'utenza interessata apponendo su di questo un adesivo riportante la dicitura "Rifiuto non ritirato in quanto non conforme".

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate
I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate (carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e metallo, organico, sfalci e potature ove previsto), sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.
Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario comunale (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario comunale, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione;
- gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia;
- il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura "sacco non ritirato in quanto non conforme".

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noccioli;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico a bordo strada, viene racchiuso all'interno di sacchetti in mater-bi e messo nei bidoncini da LT10 a LT25, le utenze condominiali utilizzano bidoni carrellati da LT120 o da LT240

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

Raccolta porta a porta di carta e cartone
Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici quali ad esempio:
- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone a bordo strada nei bidoni carrellati e/o legati tra loro con dello spago

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica
Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica quali ad esempio:
- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica a bordo strada, in sacchi a perdere di colore giallo.

Raccolta porta a porta del vetro e metallo
Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:
- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metallo a bordo strada, nei bidoncini da LT25 e/o per le utenze condominiali nei bidoni carrellati da LT120 o da LT240

Raccolta porta a porta di sfalci e potature
Gli utenti conferiscono gli sfalci e le potature negli appositi contenitori.

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti
Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro su prenotazione.

Il numero verde o il link per la prenotazione del ritiro sono reperibili nel successivo allegato 4.

Il servizio riguardo lo smaltimento di oggetti quali:
- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale/ Piattaforma per la Raccolta Differenziata (PRD).

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

COMUNE DI (MILANO)

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore reperibile al link riportato nell'allegato 4.

3.7.2 ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene contenitori appositi presenti presso le farmacie.
La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.
Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

L'olio può essere conferito presso la piattaforma per la raccolta differenziata in contenitori idonei e sigillati.

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da fritture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)
Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti

INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati vanno inseriti nei contenitori situati sul territorio comunale.

3.7.3 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE/ PIATTAFORMA PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Al Centro di Raccolta/PRD possono accedere solo i residenti.

Il conferimento dei rifiuti deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.
Nel centro sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza.
Le frazioni raccolte nel centro/PRD sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

Tipologie di rifiuto e orari di apertura del centro sono consultabili al link riportato nell'allegato 4.

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

3.8 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, le quali possono essere precedute da uomo a terra che supporto l'attività di pulizia.
I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.

L'uomo a terra di supporto alla spazzatrice, ove previsto, interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.
Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.
Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico;
- Lo spazzamento meccanizzato per la rimozione delle foglie sui viali alberati.
- Un servizio straordinario di raccolta foglie previsto nel periodo autunnale / invernale

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupaie e banchine stradali entro un limite di un metro dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.
I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali.
Il servizio è eseguito dall'operatore ecologico, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti solidi urbani, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade o con servizi dedicati attivati su richiesta del Comune.

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

La raccolta di rifiuti pericolosi la cui gestione richiede specifiche procedure e abilitazioni sono svolti dal gestore a seguito di attivazione di specifica procedura da parte del Comune.

3.9 MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

COMUNE DI CAMBIAGO (MILANO)

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
Obblighi di servizio telefonico	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

COMUNE DI CAMEGNO (MILANO)

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta 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 inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa 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 effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi 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 con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.

COMUNE DI CARUGATE (MILANO)

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

COMUNE DI CAMBIAGO (MILANO)

Allegato 3 della sezione II - Elenco e descrizione dei canali informativi e modalità di reperimento della modulistica del gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

Il Comune, ricorrendo all'istituto in House Providing, ha affidato ad AMGA S.p.a. le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

3.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Link **https://www.amga.it/servizio-tari**

3.2. RECLAMI

Link **https://www.amga.it/servizio-tari**

3.3. RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Link **https://www.amga.it/servizio-tari**

3.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

Sportello online:
Link **https://www.amga.it/servizio-tari**

Sportello fisico:
Link per appuntamenti ***https://www.amga.it/booking***

SPORTELLO AMGA LEGNANO – Via per Busto Arsizio 53 20025 Legnano (MI)
Aperto al pubblico da lunedì a venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00

SPORTELLO AMGA LEGNANO – Palazzo Comunale, Canegrate (MI)
Aperto al pubblico il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 12.30

Servizio telefonico per richiesta informazioni:

Numero Verde Gratuito 800.913.227
Attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

3.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti
Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso

Link ***https://www.amga.it/servizio-tari***

Privacy

La PRIVACY POLICY riguardante l'informativa sul trattamento dei dati personali del Comune è consultabile al seguente link: https://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=83&idNotizia=27

La PRIVACY POLICY riguardante l'informativa sul trattamento dei dati personali di AMGA è consultabile al seguente link: https://www.amga.it/privacy

Rev 0 approvato in data xxxx con delibera del nr.....

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

Allegato 4 – Servizi ed informazioni relative al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Gentile utente, in questo allegato sono raccolte tutte le informazioni necessarie per una corretta gestione della raccolta e del trasporto dei rifiuti urbani, nonché i link dei vari comuni per collegarsi direttamente sul sito del proprio e visionare le informazioni specifiche della propria città.

Si ricorda che nella pagina web di AEMME Linea Ambiente SRL (https://www.aemmelineaambiente.it/) e del Comune di Canegrate http://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=476 si troverà una sezione dedicata alla modulistica.

Ai sensi del TQRIF il Comune ha posizionato la gestione nello **Schema I**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Recapiti di AEMME Linea Ambiente

- AEMME Linea Ambiente S.r.l. / Sede Legale: via Crivelli n. 39, 20013 Magenta (MI)
- Capitale Sociale: € 2.100.000 i.v. Registro Imprese Tribunale di Milano C.F. e P.IVA n. 06483450968 Codice SDI fattura elettronica MZO2A0U
- PEC: info@pec.aemmelineaambiente.it
- Mail: info@aemmelineaambiente.it e segnalazioni@aemmelineaambiente.it

Recapiti del Comune di Canegrate

- Comune di Canegrate Via Manzoni n. 1, 20039 Canegrate (MI)
- Cod.fisc. e part.IVA 00835500158
- casella di posta certificata: comune.canegrate@pec.regione.lombardia.it
- Mail: ecologia@comune.canegrate.mi.it

Numero Verde Gratuito - 800.19.63.63

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.00, il Sabato dalle 8.30 alle 13.00

Servizio telefonico per richieste di informazioni e segnalazioni.

Numero per il Pronto Intervento 24 ore su 24 – 800.91.30.12

Si ricorda che tale numero va contattato solo ed esclusivamente in caso di reale emergenza, ovvero nei casi di utilizzo citati nel "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" art. 49 che per il Comune di Canegrate sono i seguenti:

- Per la rimozione di rifiuti abbandonati, **laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza**
- Per il rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale, **laddove costituisca un impedimento alla normale viabilità**

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

Sportello on line→ https://www.aemmelineaambiente.it/

Sportello fisico Ufficio Ambiente
Ufficio Ambiente Comune di Canegrate - Telefono: 0331 463866
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO
Il lunedì dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Dal martedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Privacy

La PRIVACY POLICY l'informativa sul trattamento dei dati personali è consultabile al seguente link: https://www.aemmelineaambiente.it/privacy

La PRIVACY POLICY riguardante l'informativa sul trattamento dei dati personali del Comune è consultabile al seguente link: https://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=83&idNotizia=27

3.2 Consegna attrezzature

https://www.aemmelineaambiente.it/comuni-affiliati/canegrate/sacchi-la-raccolta-differenziata

link modulistica Comune di Canegrate servizio ambiente:
http://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=476

3.3 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

Modulo per presentare la richiesta
https://www.aemmelineaambiente.it/sites/default/files/TQRIF/Modulo%20Richiesta.pdf

3.4 Calendario di attività di raccolta

Il servizio viene svolto di norma nella fascia oraria dalle 06:00 alle 12:00
https://www.aemmelineaambiente.it/comuni-affiliati/canegrate/manuale-e-calendari

link Comune di Canegrate servizio ambiente
http://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=208&idNotizia=2657

3.5 Pulizia meccanizzata e manuale delle strade e aree pubbliche e servizi accessori

Il servizio di spazzamento meccanizzato viene svolto di norma nella fascia oraria dalle 06:00 alle 12:00

Pdf con specificità (frequenza del servizio-strade)

Spazzamento meccanizzato
https://www.aemmelineaambiente.it/sites/default/files/TQRIF/Canegrate%20-%20Itinerari%20spazzamento%20meccanizzato.pdf

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

Spazzamento manuale
https://www.aemmelineaambiente.it/sites/default/files/TQRIF/Canegrate%20-%20Itinerari%20spazzamento%20manuale.pdf

link Comune di Canegrate servizio ambiente:
spazzamento manuale: http://www.comunecanegrate.it/documenti/3562.pdf
spazzamento meccanizzato: http://www.comunecanegrate.it/documenti/3560.pdf - http://www.comunecanegrate.it/documenti/3561.pdf

3.7.1 Raccolta porta a porta dei rifiuti

Dove lo butto?
https://www.aemmelineaambiente.it/servizi/canegrate/dove-lo-butto

link Comune di Canegrate servizio ambiente:
https://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=208&idNotizia=2657

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti
https://www.aemmelineaambiente.it/comuni/canegrate/ritiro-ingombranti

link Comune di Canegrate servizio ambiente:
https://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=208&idNotizia=2657

3.7.3 Centro di raccolta comunale/ piattaforma per la raccolta differenziata

Link per consultare le tipologie di rifiuto conferibile e gli orari di apertura del centro
https://www.aemmelineaambiente.it/comuni/canegrate/piattaforma-ecologica

link Comune di Canegrate servizio ambiente:
http://www.comunecanegrate.it/navigazione.php?idMenu=208&idNotizia=3431

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

Deliberazione G.C. n. 232 del 28 DIC. 2022

Letto, approvato e sottoscritto:

IL SINDACO
F.to Matteo Modica

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dr.ssa Teresa La Scala

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Segretario certifica che copia della presente deliberazione, ai sensi dell'art.124 del D. Lgs. n.267/2000 viene pubblicata all'Albo Pretorio on line di questo Comune il giorno 19 GEN. 2023
e vi rimarrà per la durata di quindici giorni consecutivi.

Lì, 19 GEN. 2023

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dr.ssa Teresa La Scala

AUTENTICAZIONE

La presente copia è conforme all'originale, per uso amministrativo, ai sensi del D.P.R. 28.12.2000 n.445, art.18, composta di n. 42 fogli.

Lì 19 GEN. 2023

COMUNE DI CANEGRATE (MILANO)

IL SEGRETARIO GENERALE
(Dr.ssa Teresa La Scala)

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che il presente atto è stato pubblicato nelle forme di legge all'Albo pretorio del Comune ed E' DIVENTATO ESECUTIVO in data _____ ai sensi dell'art. 134, comma 3, del Decreto Legislativo 18/8/2000 n. 267.

IL SEGRETARIO GENERALE
F.to Dr.ssa Teresa La Scala