



COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO

Città Metropolitana di Milano
PIAZZA IV NOVEMBRE, 7 – 20034 SAN GIORGIO SU LEGNANO (MI)
CF. 01401970155
☎ 0331/401564 - 📠 0331/403837
www.sangiorgiosl.org Email: info@sangiorgiosl.org
PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO	GIUNTA COMUNALE	NUMERO 150	DATA 23/12/2022
---	----------------------------	-----------------------	----------------------------

Codice 11082

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE effettuata in videoconferenza (ex delibera G.C. n.52 del 20/04/2022)

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

L'anno duemilaventidue, il giorno ventitré del mese di dicembre alle ore 15:15 nella Sala delle Adunanze si è riunita la Giunta Comunale. Alla trattazione dell'oggetto in epigrafe riportato risultano presenti i Signori:

n.	Nome e cognome	Qualifica	Presenti	Assenti
1	Claudio RUGGERI	SINDACO –Presidente	V	
2	Walter CECCHIN	Vicesindaco	P	
3	Monica LAZZARONI	Assessore	V	
4	Cristiana Francesca COMERIO COLOMBO	Assessore	V	
5	Gian Luca FASSON	Assessore	V	

P = presente in sede - V = presente da remoto in videoconferenza

Da remoto, in videoconferenza, assiste alla seduta il Segretario Comunale Dott. Domenico Antonio Salvatore D'ONOFRIO.

Il sig. Claudio RUGGERI Sindaco assume la Presidenza e dichiara aperta la seduta.



COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO

Città Metropolitana di Milano
PIAZZA IV NOVEMBRE, 7 – 20034 SAN GIORGIO SU LEGNANO (MI)
CF. 01401970155
☎ 0331/401564 - 📠 0331/403837
www.sangiorgiosl.org Email: info@sangiorgiosl.org
PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

DELIBERAZIONE DI G.C. N. 150 DEL 23 DICEMBRE 2022

OGGETTO: APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

LA GIUNTA COMUNALE
effettuata in videoconferenza
(ex delibera G.C. n.52 del 20/04/2022)

VISTI:

- il *Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali*, adottato con D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000, ed in particolare:
 - *) l'art. 48 a disciplina delle “*Competenze delle Giunte*”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 recante *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*;
- il D.Lgs. n. 286 del 30.07.1999 recante *Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59* ed in particolare:
 - *) l'art. 11 in tema di *Qualità dei servizi pubblici*;
- il D.L. n. 1 del 24.01.2012, convertito con modificazioni dalla L. n. 27 del 24.03.2012, recante *Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività* ed in particolare:
 - *) l'art. 8 in tema di *Contenuto delle carte di servizio*;
- la L. n. 205 del 27.12.2017 di approvazione del *Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020* ed in particolare:
 - *) l'art. 1 che, al comma 527, espressamente prevede:
«527. Al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione, armonizzando gli obiettivi economico-finanziari con quelli generali di carattere sociale, ambientale e di impiego appropriato delle risorse, nonché di garantire l'adeguamento infrastrutturale agli obiettivi imposti dalla normativa europea, superando così le procedure di infrazione già avviate con conseguenti benefici economici a favore degli enti locali interessati da dette procedure, sono attribuite all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico, come ridenominata ai sensi del comma 528 (n.d.r. ossia «Autorità di regolazione per energia, reti e ambiente» (ARERA)), con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 14 novembre 1995, n. 481, le seguenti funzioni di regolazione e controllo, in particolare in materia di:
(Omissis)
b) definizione dei livelli di qualità dei servizi, sentiti le regioni, i gestori e le associazioni dei consumatori, nonché vigilanza sulle modalità di erogazione dei servizi;



COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO

Città Metropolitana di Milano

PIAZZA IV NOVEMBRE, 7 – 20034 SAN GIORGIO SU LEGNANO (MI)

CF. 01401970155

☎ 0331/401564 - 📠 0331/403837

www.sangiorgiosl.org Email: info@sangiorgiosl.org

PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

c) diffusione della conoscenza e della trasparenza delle condizioni di svolgimento dei servizi a beneficio dell'utenza;

d) tutela dei diritti degli utenti, anche tramite la valutazione di reclami, istanze e segnalazioni presentati dagli utenti e dai consumatori, singoli o associati;

(Omissis)»;

- il vigente *Statuto comunale* approvato con deliberazione di C.C. n. 9 del 16.02.2006 (pubblicato sul BURL serie straordinaria inserzioni n. 22/6 del 29.05.2006) ed in particolare: *) l'art. 51 in tema di “*Competenze della Giunta Comunale*”;
- la deliberazione di C.C. n. 48 del 28.11.2014 ad oggetto “*Partecipazione alla società AMGA Legnano Spa: Affidamento in house providing del servizio igiene urbana alla società di terzo grado Aemme Linea Ambiente Srl, strumento organizzativo in house costituito da AMGA Legnano Spa e ASM Magenta Srl, ed atto di indirizzo per la stipula del relativo contratto di servizio*”;
- il “*Contratto di Servizio per la gestione del servizio di igiene ambientale nel Comune di San Giorgio*” sottoscritto in data 08.02.2016, tra la società Aemme Linea Ambiente Srl e il Comune di San Giorgio su Legnano, avente durata fino al 31.12.2023;
- la deliberazione di C.C. n. 15 del 08.04.2016 avente ad oggetto “*Affidamento servizio di gestione TARI – tassa rifiuti alla Amga Legnano Spa. Approvazione schema di contratto del servizio*”;
- il vigente *Regolamento di Contabilità* approvato con deliberazione di C.C. n. 26 del 15.07.2016 e s.m.i, così come da ultimo modificato con deliberazione di C.C. n. 51 del 21.12.2018;
- il vigente *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani* approvato con deliberazione di C.C. n. 49 del 21.12.2016, così come da ultimo modificato con deliberazione di C.C. n. 26 del 29.06.2021;
- il vigente *Regolamento per l'istituzione e l'applicazione della tassa sui rifiuti (TARI) con commisurazione puntuale* approvato con deliberazione di C. C. n. 2 del 06.03.2018, così come da ultimo modificato con deliberazione di C.C. n. 18 del 28.04.2022;
- la deliberazione di C.C. n. 14 del 28.04.2022 avente ad oggetto “*Individuazione dello schema regolatorio della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani per il periodo 2022-2025*”;

VISTI altresì i seguenti atti emanati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (cd. ARERA):

- la deliberazione n. 363/2021/R/RIF del 03.08.2021 recante *Approvazione del Metodo Tariffario Rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025*;
- la deliberazione n. 15/2022/R/RIF del 18.01.2022 recante *Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani* ed in particolare l'Allegato A “*Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*”;

DATO ATTO che l'articolo 5 “*Carta della qualità*” della citata deliberazione n. 15/2022/R/RIF stabilisce che il Comune debba approvare la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani entro il 31.12.2022;

VISTO il testo della “*Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Comune di San Giorgio su Legnano*”, allegato “A” alla presente deliberazione a formarne



COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO

Città Metropolitana di Milano

PIAZZA IV NOVEMBRE, 7 – 20034 SAN GIORGIO SU LEGNANO (MI)

CF. 01401970155

☎ 0331/401564 - 📠 0331/403837

www.sangiorgiosl.org Email: info@sangiorgiosl.org

PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

parte integrante e sostanziale, redatto dai competenti uffici Ecologia e Tributi in collaborazione con Aemme Linea Ambiente Srl ed Amga Legnano Spa;

DATO ATTO:

CHE tale Carta vuole essere il documento programmatico con il quale il Comune definisce le specifiche e le modalità di gestione dei servizi e di tutela dell'utenza;

CHE tale Carta è stata elaborata nel rispetto dei principi stabiliti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente e più precisamente:

- posizionamento del gestore nella matrice degli schemi regolatori;
- obblighi di servizio;
- indicatori e relativi standard di qualità del servizio, contrattuale e tecnica;
- in caso di disservizio, diritto alla tutela esercitabile mediante lo strumento del reclamo;
- coinvolgimento e partecipazione dell'utente nel miglioramento del servizio;

CHE la Carta deve essere pubblicata sul sito web di ciascun gestore dei singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti, ovvero il Comune ed Aemme Linea Ambiente Srl;

ACQUISITI i pareri favorevoli in ordine alla regolarità tecnica e contabile ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267;

CON VOTI UNANIMI favorevoli, espressi in forma palese per alzata di mano dai componenti della Giunta presenti e votanti

DELIBERA

- 1) **DI APPROVARE** il testo della *“Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani del Comune di San Giorgio su Legnano”* nel testo allegato “A” alla presente deliberazione a formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) **DI PROVVEDERE** alla pubblicazione della stessa sul sito istituzionale dell'Ente e sul sito della società Aemme Linea Ambiente Srl;
- 3) **DI DEMANDARE** ai Responsabili dei Settori coinvolti ogni ulteriore adempimento connesso e conseguente.

Successivamente,

LA GIUNTA COMUNALE



COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO

Città Metropolitana di Milano

PIAZZA IV NOVEMBRE, 7 – 20034 SAN GIORGIO SU LEGNANO (MI)

CF. 01401970155

☎ 0331/401564 - 📠 0331/403837

www.sangiorgiosl.org Email: info@sangiorgiosl.org

PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

Ravvisata l'urgenza;

Visto l'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000;

CON VOTI unanimi favorevoli, espressi in forma palese per alzata di mano dai componenti della Giunta presenti e votanti

DELIBERA

Di rendere il presente atto immediatamente eseguibile.

IL SINDACO
(Claudio Rogge)



Allegato "A"

ALLEGATO N. ALLA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA
COMUNALE N. DEL 23 DIC 2022



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Domenico A.S. D'Onofrio



**Carta della qualità
del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
del Comune di San Giorgio su Legnano**

INTRODUZIONE

PREMESSA

Il Comune assicura la gestione del servizio 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 l'adozione di una Carta della qualità sono finalizzate 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 svolgono tali servizi, costituendo quindi un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole del rapporto 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 ARERA¹ (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 del Centro di Raccolta);
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- **D.P.R. 27 aprile 1999 n. 158** recante *"Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani"*;
- **D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445** recante *"Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"*;
- **D.Lgs. 3 aprile 2006 n. 152** recante *"Norme in materia ambientale"*;
- **D.Lgs. 14 marzo 2013 n. 33** 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"*;
- **L. 27 dicembre 2013 n. 147** recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*, istitutiva della TARI;
- **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.M. 20 aprile 2017** del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze recante *"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"*;
- **Deliberazione ARERA n. 444/2019/R/Rif del 31 ottobre 2019** 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 ARERA n. 444/2019/R/Rif del 31 ottobre 2019;
- **D.Lgs. 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."*;
- **Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022** recante *"Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"*;

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

- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione ARERA n. 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022.

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:
 - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
 - gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*;
 - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
 - promozione di campagne ambientali;
 - 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, 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 l'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 (PRD)** 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** è il 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** è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **Reclamo scritto** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi o 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** è la 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 tassa 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

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

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 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. l'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
 - II. i reclami e le richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;
 - III. le richieste di rettifica degli importi addebitati;
 - IV. i punti di contatto con l'utente, quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico;
 - V. 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. i reclami, le richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
 - II. il ritiro dei rifiuti su richiesta;
 - III. gli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;

- IV. le disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade;
- V. la sicurezza del servizio.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune, che si avvale della collaborazione della società AMGA Legnano Spa.

Il gestore delle attività di raccolta e trasporto è Aemme Linea Ambiente Srl.

Il gestore delle attività di spazzamento e del lavaggio delle strade è Aemme Linea Ambiente Srl.

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

PRIVACY

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali è definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE"). Esso 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.

DURATA

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).

La presente Carta, altresì, si adegua automaticamente alle sopravvenute modificazioni legislative e regolamentari, nonché alle modificazioni intervenute nelle deliberazioni assunte dall'ARERA.

I richiami e le citazioni di norme e disposizioni contenuti nella presente Carta si devono intendere fatti al testo vigente delle stesse.

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

Le modifiche relative ad aspetti meramente operativi e/o attuativi, in particolare quelli che riguardano le informazioni fornite negli allegati alla presente Carta, saranno oggetto di approvazione da parte degli uffici comunali competenti.

TRASPARENZA

Il Comune garantirà completa accessibilità alle informazioni promuovendo la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività, così come stabilito dal D.Lgs. n. 33 del 14 marzo 2013.

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione. 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, degli anziani e degli 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

Obiettivo 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 agli aspetti ambientali, sia per quanto attiene agli 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. Si può quindi prevedere l'incentivazione di persone, associazioni, aziende e scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative relative alla raccolta differenziata dei rifiuti urbani. Le azioni di incentivazione vengono definite periodicamente dall'ETC 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 per la conservazione dell'ambiente; per la definizione di tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti, anche tramite campionamenti statistici e specifiche indagini di Customer Satisfaction.

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 Comune in collaborazione con il gestore si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, 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 dal TITR e dal 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 – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

2.1 PREMESSA

Il 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, telefonicamente e sul sito internet; i medesimi requisiti sono garantiti anche nella modulistica distribuita presso gli uffici e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti, agevolando 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.

2.2 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, e-mail, Pec o allo sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici 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, e-mail, PEC o allo 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 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 stabilito dal Regolamento Comunale Tari;
- dalla data di presentazione della richiesta, se questa è stata presentata successivamente al termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari.

A decorrere dalla data di cessazione del servizio, l'utente non ha più diritto 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, e-mail, Pec o allo 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 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 stabilito dal Regolamento Comunale Tari;
- dalla data di presentazione della richiesta, se questa è stata presentata successivamente al termine stabilito 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 devono essere presentate dalle utenze non domestiche entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Attività informativa del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce il supporto all'utente fornendo ogni indicazione utile per la compilazione della modulistica, nonché per l'applicazione ed il calcolo della tariffa. Il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet tutte le informazioni relative a riduzioni ed esenzioni.

2.3 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 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 la presentazione di reclami scritti è scaricabile dal sito internet del gestore, è disponibile presso i punti di contatto con l'utente ed è compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo predisposto dal gestore, purché la comunicazione contenga almeno le informazioni di seguito riportate:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax 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 (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente (reperibile dal documento di pagamento TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento TARI).

Risposta del gestore ai reclami

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili ai reclami ricevuti entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

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.

2.4 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, classificandola come rettifica degli importi addebitati ove essa venga inequivocabilmente identificabile come tale.

Procedura di presentazione di richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per effettuare una richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del gestore, è disponibile presso i punti di contatto con l'utente ed è 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 predisposto dal gestore, purché la comunicazione contenga almeno le informazioni di seguito riportate:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare 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 TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento 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

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 delle stesse (data di apertura del ticket).

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

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 alle richieste di informazione ricevute per iscritto, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento delle stesse (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..

2.5 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 proprio sito internet, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza.

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.

In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, il gestore ha previsto, in aggiunta o in alternativa allo sportello online, uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi.

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.

2.6 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 stesso.

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 con modello F24 o altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.

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.

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 unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore agevola la rateizzazione dei pagamenti, disciplinata dai Regolamenti Comunali e dalla legge 160/2019.

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 ed è 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.

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 QUALITÀ DEL SERVIZIO

3.1 PREMESSA

Il 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, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).

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.

3.2 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLE ATTIVITÀ 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 o di rettifica degli importi addebitati.

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.

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.

3.3 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.

3.4 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 fisico tramite apposito modulo scaricabile al link indicato nell'allegato 4.

3.5 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.

3.6 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 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.

3.7 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 è rivolto esclusivamente 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 ostacolano 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 ostacolano 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.

3.8 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 previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

3.8.1 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.

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.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali celluloseici 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 in sacchi a perdere di colore neutro, in 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

Per lo smaltimento degli sfalci dell'erba, foglie e residui di potature 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.

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 riguarda 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.

- 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.

3.8.2 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 in contenitori appositi presenti presso le farmacie e presso il Centro di Raccolta comunale.

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

Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo al Centro di Raccolta comunale.

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittture 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.

3.8.3 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 manuale 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.

3.9 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 supporta l'attività di pulizia.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

L'uomo a terra di supporto alla spazzatrice 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.

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 lupoie 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 (zone esterne e zona centrale).

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) sono effettuate dal gestore nel normale servizio di pulizia strade o con servizi dedicati attivati su richiesta della A.C..

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 è svolta dal gestore a seguito di attivazione di specifica procedura da parte dell'A.C..

3.10 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.

SEZIONE IV – CRITERI PER LA CLASSIFICAZIONE DELLE SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

4.1 CRITERI SCELTI

Ai sensi dell'art. 13 della deliberazione Arera 15/2022 (TQRIF) si individuano i seguenti criteri per la classificazione delle segnalazioni degli utenti:

1. **TEMPISTICA DI EVASIONE DELLA SEGNALAZIONE:**
 - a. **URGENTE:** per sua natura, da evadere entro una settimana dalla ricezione o entro un tempo minore;
 - b. **ORDINARIA:** da evadere entro trenta giorni dalla ricezione;
 - c. **LUNGA:** per espressa disposizioni legislativa o per altre ragioni, da evadere entro un termine più lungo di trenta giorni.

2. **TIPOLOGIA DELLA SEGNALAZIONE:**
 - a. **VERBALE:** segnalazione effettuata oralmente;
 - b. **SCRITTA:** segnalazione effettuata in forma scritta, purché in forma analogica;
 - c. **EMAIL:** segnalazione effettuata tramite posta elettronica non certificata;
 - d. **PEC:** segnalazione effettuata tramite posta elettronica certificata.

3. **CONTENUTO DELLA SEGNALAZIONE:**
 - a. **DICHIARAZIONE TRIBUTARIA:** segnalazione che causa una modificazione dei dati della posizione TARI;
 - b. **RICHIESTA DI INFORMAZIONI:** richiesta di spiegazioni o di chiarimenti;
 - c. **RICHIESTA DI RICALCOLO:** richiesta di rettifica degli importi addebitati;
 - d. **RECLAMO:** comunicazione generica di disservizio;
 - e. **DIVERSO:** segnalazione diversa dalle precedenti.

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio scelto

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

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani per lo Schema regolatorio scelto

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.
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.

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

CONTATTI



Numero Verde Gratuito 800.913.227

Attivo dal lunedì al venerdì dalle 10.00 alle 12.00

La gestione della tassa sui rifiuti è stata affidata alla società Amga Legnano Spa, che rimane a disposizione:

- al numero di telefono 0331/884730;
- all'indirizzo email info.tributi@amga.it.

L'Ufficio Tributi comunale rimane a disposizione:

- al numero di telefono 0331/401564 interno 8;
- all'indirizzo email tributi@sangiorgiosl.org ;
- all'indirizzo PEC comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it .

MODULISTICA – SPORTELLI

Tutta la modulistica inerente l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti è disponibile sul sito web comunale www.comune.sangiorgiosulegnano.mi.it ed allo sportello al pubblico sito c/o il Municipio, ubicato in Piazza IV Novembre, 7 – 20034 San Giorgio su Legnano (MI).

Gli orari di apertura dello sportello sono affissi all'ingresso del Municipio e sono pubblicati sul sito web comunale.

Tutte le altre informazioni utili riguardanti il servizio possono essere reperite tramite il sito web comunale, lo sportello al pubblico e gli altri canali di contatto indicati.

PRIVACY

L'informativa sul trattamento dei dati personali di Amga Legnano Spa è consultabile al seguente link:

<https://www.amga.it/privacy>

L'informativa sul trattamento dei dati personali del Comune è consultabile al seguente link:

<https://www.comune.sangiorgiosulegnano.mi.it/?channel=pagine&mode=view&id=10/>

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/>) si troverà una sezione dedicata alla modulistica.

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



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 riportiamo:

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

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

Sportello fisico Piazza IV Novembre, 7, 20034 San Giorgio Su Legnano MI.

Ufficio Tecnico Ecologia

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

- lunedì, mercoledì e venerdì, dalle 10.00 alle 13.00
- martedì e giovedì, dalle 8.30 alle 11.30

Privacy

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

Consegna attrezzature → <https://www.aemmelineaambiente.it/comuni-affiliati/san-giorgio-su-legnano/sacchi-la-raccolta-differenziata>

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>

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/san-giorgio-su-legnano/manuale-e-calendari>

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/San%20Giorgio%20-%20Itinerari%20spazzamento%20meccanizzato.pdf>

Spazzamento manuale

<https://www.aemmelineaambiente.it/sites/default/files/TQRIF/San%20Giorgio%20-%20Itinerari%20spazzamento%20manuale.pdf>

Raccolta porta a porta dei rifiuti

Dove lo butto?

<https://www.aemmelineaambiente.it/servizi/san-giorgio-su-legnano/dove-lo-butto>

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

<https://www.aemmelineaambiente.it/comuni/san-giorgio-su-legnano/ritiro-ingombranti>

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/san-giorgio-su-legnano/piattaforma-ecologica>



Comune di San Giorgio su Legnano

Piazza IV Novembre, 7 - 20034 (MI) - C.F. 01401970155
Centralino: 0331.401564 (r.a.) - Fax: 0331.403837 - Polizia Locale: 0331.404074
www.sangiorgiosl.org - E-mail: info@sangiorgiosl.org
PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

Allegato alla deliberazione della Giunta Comunale n. 150 del 23/DIC 2022
avente per oggetto:

APPROVAZIONE DELLA CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 49, 1[^] comma, D.Lgs. 267/2000, si esprime:

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica:
San Giorgio su Legnano, 21/12/2022

Il Responsabile del Settore
Tecnico
(Arch. Franco ROSSETTI)

Parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica:
San Giorgio su Legnano, 21/12/2022

Il Responsabile del Settore
Servizi al Cittadino
(Dr.ssa Daniela Anna COZZI)

Parere favorevole in ordine alla regolarità contabile:
San Giorgio su Legnano, 21/12/2022

Il Responsabile del Settore
Ragioneria, Segreteria e Affari Generali
(Dr. Salvo DI MARIA)



COMUNE DI SAN GIORGIO SU LEGNANO

Città Metropolitana di Milano
PIAZZA IV NOVEMBRE, 7 – 20034 SAN GIORGIO SU LEGNANO (MI)
CF. 01401970155
☎ 0331/401564 - 📠 0331/403837
www.sangiorgiosl.org Email: info@sangiorgiosl.org
PEC: comune.sangiorgiosulegnano@cert.legalmail.it

DELIBERAZIONE DI G.C. N. 150 DEL 23 DICEMBRE 2022

Letto, confermato e sottoscritto,

IL SINDACO
Sig. Claudio RUGGERI



IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Domenico A.S. D'ONOFRIO

COMUNICAZIONE AI CAPIGRUPPO CONSILIARI (art. 125 D.Lgs. 18.08.2000, n. 267)

Si dà atto che del presente verbale viene data comunicazione, oggi 17 APR 2023 giorno di pubblicazione, ai capigruppo consiliari, ai sensi dell'art. 125 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267

San Giorgio su Legnano, 17 APR 2023 IL RESPONSABILE DEL SEGRETARIO COMUNALE
RAGIONERIA E AFFARI GENERALI Dott. Domenico A.S. D'ONOFRIO
Salvo Di Maria



ATTESTAZIONE DI PUBBLICAZIONE

N° Rep. /

Il presente atto è stato pubblicato all'Albo Pretorio di questo Comune ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 32 della legge 69/2009 sul sito informatico all'indirizzo <http://www.sangiorgiosl.org> dal _____ al _____.

San Giorgio su Legnano, li _____

RESPONSABILE DELLA PUBBLICAZIONE

CERTIFICATO DI AVVENUTA PUBBLICAZIONE (art. 124 D.Lgs. 18.08.2000, n. 267)

Si certifica che la presente deliberazione è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo Pretorio informatico del Comune dal _____ al _____.

San Giorgio su Legnano, _____

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Domenico A.S. D'ONOFRIO

CERTIFICATO DI ACQUISITA ESECUTIVITA' (art. 134, 3° e 4° comma D.Lgs. 18.08.2000, n. 267)

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva:

il _____ per essere la stessa stata pubblicata all'Albo Pretorio informatico del Comune ai sensi dell'art. 134, 3° comma del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;

il 23 DIC 2022 per essere la stessa stata dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, 4° comma del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267.

San Giorgio su Legnano, _____

IL SEGRETARIO COMUNALE
Dott. Domenico A.S. D'ONOFRIO



