



*Comune di San Colombano al Lambro (MI)*

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



## SOMMARIO

<b>Sezione 1: Introduzione</b> .....	<b>3</b>
1.1 Premessa .....	3
1.2 Normativa di riferimento .....	4
<b>Sezione 2: I gestori del servizio</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pizzamiglio Andrea s.r.l. ....	4
2.2 Il Comune .....	7
<b>Sezione 3: principi fondamentali</b> .....	<b>7</b>
<b>Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale</b> .....	<b>10</b>
4.1 Raccolte domiciliari.....	10
4.2 Raccolta stradale .....	11
4.3 Spazzamento strade .....	11
4.4 Gestione dei centri di raccolta comunale.....	12
4.5 Raccolta rifiuti su chiamata .....	12
<b>Sezione 5: La tassa rifiuti “TARI”</b> .....	<b>13</b>
<b>Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica</b> .....	<b>13</b>
6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi .....	<b>Errore. Il segnalibro non è definito.</b>
6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....	15
6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo .....	17

## Sezione 1: Introduzione

### 1.1 Premessa

Il **Comune di San Colombano al Lambro** 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 (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**
- Attività di **spazzamento e lavaggio delle strade**

Il **Comune di San Colombano al Lambro** è il gestore dell'attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**.

La società **Pizzamiglio Andrea s.r.l.** è il gestore dell'attività di **raccolta e trasporto** e **dell'attività di spazzamento** (manuale e meccanico) **e del lavaggio delle strade**.

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso il **servizio Ambiente e il servizio Tributi del Comune** di San Colombano al Lambro;
- scaricata dai **siti web** istituzionali del Comune di San Colombano al Lambro ([www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/](http://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/)) e della società Pizzamiglio Andrea s.r.l. ([www.pizzamiglioserviziambientali.it/](http://www.pizzamiglioserviziambientali.it/)).

## 1.2 Normativa di riferimento

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”.
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- D.Lgs. n. 33/2013, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla L. n. 190/2012 c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - del 31/10/2019, n.444/2019, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani”
  - del 18/0/2022, n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

## Sezione 2: I gestori del servizio

### 2.1 Pizzamiglio Andrea s.r.l.

La Società è un’azienda di consolidata esperienza nel settore dell’igiene urbana, nata nei primi anni ’60 dal fondatore Pizzamiglio Andrea, si occupa dei servizi nel massimo rispetto delle vigenti normative in materia ambientale.

La lunga esperienza gestionale maturata sul campo consente di fornire ai nostri clienti, sia pubblici che privati, un servizio completo della gestione del rifiuto, dall'origine fino alle fasi successive di recupero e/o smaltimento finale.

L'azienda, negli anni di attività ha maturato importanti esperienze e competenze nell'espletamento dei servizi di igiene urbana, grazie alle gestioni effettuate in realtà diversificate.

Per l'esecuzione dei servizi richiesti, l'azienda è regolarmente iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali (Sezione della Lombardia) al n° MI3308.

Inoltre, serietà ed efficienza hanno consentito l'ottenimento delle principali Certificazioni del settore:

- ✓ Certificazione sulla Qualità della Serie UNI EN ISO 9001:2008
- ✓ Certificazione Ambientale ISO 14001:2004
- ✓ Certificazione sul Sistema di Gestione per la Sicurezza ISO 45001:2018

L'Impresa ha sede in Siziano (Pv) ed opera principalmente nei paesi limitrofi, siti nelle province di Pavia, Lodi e Milano, per un bacino d'utenza complessivo superiore a 40.000 abitanti.

Inoltre, la scrivente dispone e mette a disposizione dell'Amministrazione comunale di un impianto di stoccaggio e smaltimento autorizzato dalla Provincia di Pavia, costituito da un'area di mq 4.000 circa, coperta al 50%, nel quale sono svolte le seguenti operazioni:

- Conferimento previa preventiva pesatura;
- Messa in riserva, cernita e successivo avvio al recupero e/o smaltimento dei materiali;
- Stoccaggio autorizzato dal Centro di Coordinamento RAEE.

Eventuali ulteriori informazioni, sono disponibili sul sito [www.pizzamiglioserviziambientali.it](http://www.pizzamiglioserviziambientali.it)

### **2.1.1 PERSONALE**

Attualmente la scrivente dispone di una forza lavoro pari a 30 unità suddivise in autisti e operai raccoglitori. Tutto il personale è altamente qualificato ed è sottoposto annualmente a Corsi di formazione specifici come previsto dalla normativa vigente.

### **2.1.2 PARCO MEZZI**

Attualmente, la flotta aziendale è composta da circa 30 veicoli (autocompattatori, veicoli satellite di piccole e medie dimensioni, spazzatrici, autocarri dotati di cassa gru e autospurgo) adibiti alla raccolta dei rifiuti. Inoltre, coerentemente alla mission aziendale, l'azienda è costantemente impegnata al rinnovo ciclico del proprio parco mezzi, a tal proposito si specifica che l'intero parco mezzi è costituito da mezzi motorizzati con propulsori con standard EURO 5, EURO 6 ed IBRIDI.

Per l'esecuzione dei servizi richiesti, considerate le caratteristiche urbanistiche e morfologiche del territorio, si specifica che verranno utilizzati automezzi di idonee dimensioni al fine di non creare disagi e intralci alla viabilità. Tutti i veicoli e le attrezzature rispondono alle vigenti norme in materia di sicurezza.

Inoltre, al fine di verificare la corretta esecuzione dei servizi, tutti i veicoli in servizio sono dotati di sistema di localizzazione e tracciabilità GPS, al fine di individuare e tracciare ogni singolo

spostamento del mezzo. Ciò permetterà di conoscere adeguatamente i movimenti dei veicoli e quindi lo svolgimento corretto del servizio.



**PIZZAMIGLIO ANDREA s.r.l.**  
- Servizi Igiene Ambientale -

Sede legale	Via F.lli Cervi 62/64, 27010, Sizzano
Numero verde	<b>800 533 616</b>
E-mail	<a href="mailto:info@pizzamiglioandreasrl.it">info@pizzamiglioandreasrl.it</a>
PEC	<a href="mailto:pizzamiglioserviziambientali@pec.it">pizzamiglioserviziambientali@pec.it</a>
Sito web	<a href="http://www.pizzamiglioserviziambientali.it">www.pizzamiglioserviziambientali.it</a>

ORARI NUMERO VERDE	
Lunedì	08:30 – 12:00
	14:00 – 18:00
Martedì	08:30 – 12:00
	14:00 – 18:00
Mercoledì	08:30 – 12:00
	14:00 – 18:00
Giovedì	08:30 – 12:00
	14:00 – 18:00
Venerdì	08:30 – 12:00
	14:00 – 18:00
Sabato	08:30 – 12:00

## 2.2 Il Comune



Sede Comunale	Via G. Monti, 47 – San Colombano al Lambro (MI)
Tassa Rifiuti – persona di riferimento	Dott. Raffaella Lunghi – 1° piano, Ufficio Tributi
Servizio Rifiuti – persona di riferimento	Geom. Luigi Fedeli – 2° piano, Ufficio Ambiente
Numero verde	800.835970
E-mail	<a href="mailto:tributi@comune.sancolombanoallambro.mi.it">tributi@comune.sancolombanoallambro.mi.it</a> <a href="mailto:agricoltura@comune.sancolombanoallambro.mi.it">agricoltura@comune.sancolombanoallambro.mi.it</a>
PEC	<a href="mailto:comune.sancolombano@cert.saga.it">comune.sancolombano@cert.saga.it</a>
Sito web	<a href="http://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/">www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/</a>
Trasparenza rifiuti	<a href="http://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale">www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale</a>

### ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Martedì	09:00 – 12:00
Giovedì	09:00 – 12:00
Sabato	09:00 – 12:00

### Sezione 3: principi fondamentali

#### UGUAGLIANZA

I Gestori si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **IMPARZIALITÀ**

Il Gestore e il Comune ispirano il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

## **CONTINUITA' - DISSERVIZI**

Il Gestore, in accordo con il Comune, fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore del servizio rifiuti interviene per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore.

## **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore e il Comune garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; prospettare osservazioni, cui i Gestori sono tenuti a dare riscontro.

## **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

## **CORTESIA**

I Gestori del servizio garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, e a impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

## **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

Il Gestore e il Comune, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

## **SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE**

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze e aspettative degli utenti.

Il Gestore del servizio rifiuti garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce inoltre, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

## **PRIVACY**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere a Gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice *privacy*. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero

richiesta per l'espletamento delle attività funzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché, eventualmente, in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

## Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

Il Comune di San Colombano al Lambro ha attivato in tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

I rifiuti di norma devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale.

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore, distribuito agli utenti e pubblicato sul sito istituzionale [www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale](http://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale).

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada dopo le ore 21.30 della sera precedente alla raccolta o comunque entro le ore 5 del giorno di raccolta.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro.

La gestione e la fornitura dei kit forniti alle utenze per il corretto conferimento dei rifiuti sono in capo al gestore per quanto riguarda le frazioni del vetro e dell'organico; gli utenti devono reperire in autonomia sacchi e contenitori relativi alla raccolta della plastica, della carta, dell'indifferenziato e del vegetale.

### **4.1 Raccolte domiciliari**

Si riporta la frequenza del servizio di raccolta erogato nel territorio comunale.

<b>RACCOLTA</b>	<b>FREQUENZA</b>	<b>ESPOSIZIONE</b>
RUR (Secco Indifferenziato)	Settimanale	Sacchi trasparenti
Umido (Forsu)	Bisettimanale	Sacchetti in mater-bi all'interno di bidoncini di colore <b>MARRONE</b>
Vetro e metalli (utenze domestiche)	Quindicinale	Idonei bidoncini di colore <b>BLU</b> o bidoni carrellati

Vetro e metalli (utenze non domestiche)	Settimanale	Idonei bidoncini di colore <b>BLU</b> o bidoni carrellati
Carta e Cartone	Settimanale	Sacchetti in carta, scatole in cartone o idonei bidoni carrellati
Imballaggi in Plastica	Settimanale	Sacchi trasparenti o idonei bidoni carrellati
Vegetale	Bimensile (da aprile a settembre)	Fascine da 1 m o bidoni carrellati da 240 o 360 lt

#### 4.2 Raccolta stradale

Le **pile** (batterie) e **farmaci** devono essere smaltiti nei contenitori dislocati sul territorio comunale i quali vengono svuotati mensilmente.

#### 4.3 Spazzamento strade

Il servizio di spazzamento del suolo del territorio comunale comprende, in particolare, la pulizia di strade, marciapiedi, piazze e ogni altra località e area accessibile al pubblico, di proprietà pubblica o di uso pubblico, incluse nel perimetro. Lo spazzamento avviene secondo le tempistiche fissate col Comune nel contratto d'appalto. I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali. A seconda delle zone il servizio di spazzamento è **meccanizzato**, **manuale** o **misto** (meccanizzato e manuale). È previsto un servizio complementare, in modo da garantire interventi di mantenimento nelle zone più frequentate oltre ad interventi in concomitanza di manifestazioni culturali e sportive. Il servizio è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici nel quale il servizio è previsto giornalmente e alle piazze. Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità e utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge. Situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una certa flessibilità di tali programmi. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al Gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse. Resta fermo l'impegno del Gestore a contenere al minimo, per quanto possibile, i disagi agli utenti.

Le frequenze di spazzamento e pulizia delle strade sono le seguenti:

- **Spazzamento meccanizzato:** frequenza bisettimanale
- **Spazzamento manuale:** frequenza bisettimanale
- **Pulizia dei mercati:** frequenza settimanale

#### 4.4 Gestione dei centri di raccolta comunale

I Centri di raccolta comunali sono aree attrezzate dove i cittadini possono portare materiali riciclabili, voluminosi e ingombranti. La società Pizzamiglio Andrea S.r.l., in accordo con il Comune di San Colombano al Lambro ha messo a disposizione dei cittadini un Centro di Raccolta in Via delle Regone. L'accesso è consentito solo ai cittadini e alle utenze non domestiche con sede nel Comune di San Colombano al Lambro, regolarmente iscritte a ruolo ed in possesso di idoneo tesserino rilasciato dagli Uffici Comunali. Le utenze domestiche possono conferire: rifiuti ingombranti, carta e cartone, vetro e lattine, plastica, sfalci e potature, legno, metalli vari, RAEE (Rifiuti da Apparecchiature

Elettriche ed Elettroniche come frigoriferi, computer, stampanti, lampade a risparmio energetico etc.), accumulatori al piombo, oli esausti vegetali (olio di cucina), oli esausti minerali (olio dell'automobile), contenitori etichettati T e/o F (Tossici e/o Infiammabili) vuoti o con residui, inerti (piccole quantità), pile esauste, farmaci scaduti, toner, vernici e pneumatici fuori uso. Le utenze non domestiche potranno accedere solo se iscritte all'Albo Nazionale Trasportatori o se conferiscono propri rifiuti con propri mezzi a norma dell'art. 193, comma 7, del D. Lgs. 152/2006.

Di seguito sono riportati giorni ed orari di apertura:

GIORNI	ORARI	RIFIUTI CONFERIBILI
Lunedì	14:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Carta e Cartone</li><li>• Plastica</li><li>• Vetro e Alluminio</li><li>• Materiale Ingombrante</li></ul>
Martedì	14:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Legno</li><li>• Ferro</li><li>• Materiale Inerte</li></ul>
Mercoledì	09:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Scarti Vegetali</li><li>• Pneumatici fuori uso</li><li>• RAEE</li></ul>
Giovedì	14:00 – 17:00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Pile</li><li>• Toner</li><li>• Olio Vegetale</li><li>• Olio Minerale</li></ul>
Sabato	08:00 – 12:00	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vernici</li><li>• Batterie Auto</li><li>• Indumenti</li></ul>

#### 4.5 Raccolta rifiuti su chiamata

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale:** secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario.

- **Ritiro a domicilio:** previa prenotazione al **numero verde 800 533 616**. Ogni utente può chiedere **tre ritiri all'anno con un limite di 3 pezzi a utenza**. Il servizio è gratuito. Al momento della prenotazione bisogna indicare le proprie generalità, l'indirizzo di residenza e l'elenco del materiale da smaltire (tutto il materiale non prenotato non verrà ritirato).

## Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

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

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

## Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### **6.1 Schema regolatorio**

Il Comune, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti **SCHEMA I**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicurò ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani **SCHEMA I**

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. <sup>2</sup>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

<sup>2</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

## 6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

A. **Pizzamiglio Andrea s.r.l.** in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti

1. ai **reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza** (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
2. al **ritiro dei rifiuti su chiamata**
3. alle **disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade**
4. alla **sicurezza del servizio**

### SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

La società Pizzamiglio Andrea s.r.l. garantisce all'utente il **ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio** con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità.

Ogni utente può richiedere **tre** servizi **all'anno** previa prenotazione al numero verde aziendale, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un **massimo di 3 pezzi**. Il ritiro sarà garantito entro 15 giorni dalla richiesta e avverrà nella giornata di sabato.

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento delle strade, 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 sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, via e-mail, o tramite il servizio telefonico.

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito [www.pizzamiglioserviziambientali.it/i-comuni-in-cui-operiamo/san-colombano-al-lambro/](http://www.pizzamiglioserviziambientali.it/i-comuni-in-cui-operiamo/san-colombano-al-lambro/) sono reperibili i **calendari dei servizi di raccolta domiciliare** con esplicitati i giorni di passaggio di ogni singola frazione raccolta.

Le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 5.00 e terminano alle ore 10.00. La raccolta rifiuti delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.

Le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 08.00 e terminano alle ore 12.00. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita indicativamente dalle 13.00 alle 14.00.

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il gestore dello spazzamento delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). 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.

## 6.3 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione taxa rifiuti

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La **richiesta di attivazione della Tari** 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, 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 al seguente <https://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale-trasparenza-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani>.

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.

#### Modalità per la variazione o cessazione della Tari

Le **richieste di variazione e di cessazione della Tari** 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 o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web <https://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale-trasparenza-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani> in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

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.

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. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono *sempre* i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>3</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di

<sup>3</sup> Articolo 238.10 D.l. 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."

ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

### **CONSEGNA ATTREZZATURE**

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso **il centro di raccolta** negli orari di apertura.

### **RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

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.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo inserire il link:

<https://www.comune.sancolombanoallambro.mi.it/servizi/tributi/portale-trasparenza-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani>

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta 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 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 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, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e 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, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade provvede direttamente il gestore delle attività medesime Pizzamiglio Andrea s.r.l.

## PUNTI DI CONTATTO

### Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale e aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Martedì	09:00 – 12:00
Giovedì	09:00 – 12:00
Sabato	09:00 – 12:00

### Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di San Colombano al Lambro, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il **numero verde 800.835970** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne la Tari e la gestione del servizio.

Pizzamiglio Andrea s.r.l., gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800. 067340** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

## 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.

In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari di pagamento, ferme restando le scadenze di pagamento deliberate dal Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi tramite posta elettronica o può ritirarli presso l'Ufficio TARI del Comune.

### 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 del documento di riscossione tramite il modello F24.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

### **Periodicità di riscossione**

La riscossione degli importi dovuti viene effettuata in via ordinaria con 3 rate scadenti il 30 aprile, il 30 settembre e il 20 dicembre. Le date di scadenza dei versamenti annuali possono essere modificate dal Consiglio comunale in sede di approvazione delle tariffe annuali del tributo, qualora lo richiedessero particolari esigenze di natura tecnica o amministrativa

### **Modalità per la rateizzazione dei pagamenti**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli 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) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il 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:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

### **Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti**

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.

## 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;

**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:** 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;

**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, 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;

**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;

**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.;

**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;

**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.