



## **Carta della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti**

in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF)

### **Schema Regolatorio 1**

Art. 3 TQRIF

*In vigore dal 1 gennaio 2023*

Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli utenti (GTRU):  
**COMUNE DI MUGGIO'**

Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti (GRT):  
**TECKNOSERVICE SRL**

Gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade (GSL):  
**TECKNOSERVICE SRL**

# Sommario

SEZIONE I – INTRODUZIONE.....	4
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO .....	4
2. IL MATERIALE INFORMATIVO .....	6
3. DATI DEL GESTORE .....	6
4. TRASPARENZA .....	6
5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO .....	7
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
6. EGUAGLIANZA.....	7
7. IMPARZIALITÀ.....	7
8. CONTINUITÀ.....	7
9. PARTECIPAZIONE.....	7
10. EFFICIENZA ED EFFICACIA .....	8
11. CORTESIA .....	8
12. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	8
13. SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE.....	8
14. PRIVACY.....	8
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	8
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA .....	8
16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO .....	9
17. SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	9
SEZIONE IV – OBBLIGHI MINIMI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	9
18. OBBLIGHI DI SERVIZIO .....	9
19. LIVELLI DI QUALITÀ STABILITI NEL TQRIF (Tabella 1 dell’Allegato A della Delibera ARERA 15/2022) .....	13
20. STANDARD ULTERIORI O MIGLIORATIVI PREVISTI DALL’ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE.....	14

SEZIONE V – ULTERIORI STANDARD..... 14

21. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI..... 14

22. CONSEGNA ATTREZZATURE..... 14

23. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;..... 14

24. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE ..... 14

25. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI..... 14

26. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE ..... 15

27. GLOSSARIO..... 15

**SEZIONE I – INTRODUZIONE****1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO**

La Carta del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio. La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

## 1. La Carta del servizio deve:

- essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

## 2. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

- il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
- il regolamento per l'applicazione della tassa/tariffa vigente in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, fatturazione e riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, recuperi e penalità.

## 3. La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsto dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (TQRIF);

## 4. I principali riferimenti normativi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di

accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “*Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

5. L’articolazione dei Gestori è la seguente:

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti	Comune Muggiò
Attività di raccolta e trasporto	Tecknoservice
Attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Tecknoservice

6. La presente Carta del servizio, considerate le peculiarità di ciascun territorio locale servito, è completata da apposito materiale informativo reso disponibile presso
- a) i punti di contatto con l’utente del Comune: sito internet (<https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/tari-tassa-rifiuti>) e presso gli sportelli del Servizio Tributi;
  - b) gli sportelli del gestore ove previsto e sul sito internet del gestore.
7. Schema Regolatorio adottato: Schema Regolatorio I – art.3 TQRIF.  
Approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 10 del 29.04.2022:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONE DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Il posizionamento nel quadrante regolatorio può essere oggetto di modifica in sede di aggiornamento del piano economico finanziario.

## 2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Il gestore del servizio, per i servizi dallo stesso affidati, mette a disposizione dell'Utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compreso giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici (se previsti)

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile.

## 3. DATI DEL GESTORE

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

### A. Gestore delle tariffe e dei rapporti con gli Utenti (GTRU) è:

COMUNE DI MUGGIO'

Piazza Matteotti n. 1, 20835, Muggiò (MB),

C.F./P.I. 02965420157/00740570965, codice istat 108034, codice catastale F797

-tel. 039/2709308 – 312 – 313 -314

-Pec [comune.muggio@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.muggio@pec.regione.lombardia.it)

Numero verde ai sensi dell'art. 20 dell'Allegato A del TQRIF: 800200282

Trasparenza on line (art.3 TTR):

[tributi@comune.muggio.mb.it](mailto:tributi@comune.muggio.mb.it) per informazioni su tariffe, attivazione, variazione, cessazione del servizio, gestione reclami, informazioni generiche e rettifiche degli importi addebitati

[ecologia@comune.muggio.mb.it](mailto:ecologia@comune.muggio.mb.it) per informazioni su consegna del materiale relativo alla raccolta differenziata

sito web: <https://www.comune.muggio.mb.it/it>

### B. Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti (GRT) è:

TEKNOSERVICE - capitale sociale € 1.000.000,00 i.v. – cf p.iva:08854760017

Certificazioni: ISO 900.1:2015

ISO 140001:2015

EMAS 1221:2009

OHSAS 180001:2007

ISO 450001:2018

SA 8000:2014

Numero verde: ai sensi dell'art. 48, comma 1 lettera A 800681650

-Trasparenza on line (art.3 TTR): [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)

-Mail: [info@teknoserviceitalia.com](mailto:info@teknoserviceitalia.com)

-Sito web: [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)

-Privacy: [www.teknoserviceitalia.com](http://www.teknoserviceitalia.com)

### C. Gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (GSL) è:

TEKNOSERVICE come sopra identificato

---

## 4. TRASPARENZA

Nella homepage del sito istituzionale del Comune di Muggiò è presente la sezione "Trasparenza rifiuti" nella quale sono contenute tutte le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

La sezione è accessibile al seguente link:

<https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/44149>

**5. VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO**

La presente Carta del servizio, ha validità pluriennale e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, avvicendamenti gestionali, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

La Carta del Servizio è disponibile sul sito internet del Comune nella sezione Trasparenza rifiuti ed è anche possibile richiederne copia cartacea presso gli Uffici Comunali.

**SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI****6. EGUAGLIANZA**

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna 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 nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

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 e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

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.

**7. IMPARZIALITÀ**

Il gestore ha l'obbligo di ispirare 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.

**8. CONTINUITÀ**

Il gestore 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 deve intervenire 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.

**9. PARTECIPAZIONE**

Il gestore garantisce 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 il gestore è tenuto a dare riscontro.

**10. 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.

**11. CORTESIA**

Il gestore garantisce 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, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

**12. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

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

**13. 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 ed aspettative degli utenti.

Il gestore 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.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, 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.

**14. PRIVACY**

Il gestore si impegna 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 al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. 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 ed 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 III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI****15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA**

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di

smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

Maggiori dettagli sono disponibili nella Carta dei Servizi del gestore reperibile al seguente link: [https://www.teknoserviceitalia.com/muggi%C3%B2\\_monza\\_brianza.html](https://www.teknoserviceitalia.com/muggi%C3%B2_monza_brianza.html)

#### **16. SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO**

Il gestore, qualora indicato nel materiale informativo, effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio secondo le tempistiche fissate con l'Ente territorialmente Competente.

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.

Maggiori dettagli sono disponibili nella Carta dei Servizi del gestore reperibile al seguente link: [https://www.teknoserviceitalia.com/muggi%C3%B2\\_monza\\_brianza.html](https://www.teknoserviceitalia.com/muggi%C3%B2_monza_brianza.html)

#### **17. SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

Il Comune di Muggiò attiva appositi sportelli fisici, telefonici e digitali, volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali sono disponibili tutte le informazioni utili agli utenti.

In particolare agli utenti è possibile:

- contattare l'ufficio telefonicamente ai numeri 039/2709308-039/2709312-039/2709313 e 039/2709314;
- contattare l'ufficio via mail all'indirizzo [tributi@comune.muggio.mb.it](mailto:tributi@comune.muggio.mb.it)
- recarsi presso lo sportello tributi con accesso libero tutti i martedì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00 e su appuntamento nei giorni di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì;
- prenotare un appuntamento con l'Ufficio Tributi, collegandosi al link <https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/prenotazione-servizio-tributi>, e selezionando il periodo, la data e l'orario più adatto alle proprie esigenze oppure contattando telefonicamente l'ufficio ai numeri sopraindicati.

#### **SEZIONE IV – OBBLIGHI MINIMI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

#### **18. OBBLIGHI DI SERVIZIO**

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 prende in esame gli obblighi minimi con riferimento a ciascun quadrante regolatorio.

In considerazione del posizionamento nel quadrante I, nella tabella seguente è contenuta la descrizione del servizio effettuato nel Comune di Muggiò con riferimento a ciascun obbligo individuato dall'Autorità.

**OBBLIGHI MINIMI STABILITI NEL TQRIF**  
(Tabella 2 dell'Allegato A della Delibera ARERA 15/2022)

Descrizione obbligo	Riferimento Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I	Competenza	Descrizione
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio	<a href="#">Articolo 5</a>	SI	Comune di Muggiò (GTRU)	La Carta dei Servizi Integrata è pubblicata nella sezione "Portale trasparenza ARERA" del sito istituzionale del Comune e nel sito web di Teknoservice
Modalità di attivazione del servizio	<a href="#">Articolo 6, 7</a>	SI	Comune di Muggiò (GTRU)	<p>Il Comune di Muggiò assicura agli utenti l'attivazione di diversi canali per presentare le richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sportello fisico;</li> <li>- piattaforma di prenotazione di un appuntamento accessibile sul sito web;</li> <li>- mail dell'Ufficio Tributi;</li> <li>- Pec istituzionale.</li> </ul> <p>È inoltre possibile scaricare la modulistica nelle sezioni del sito:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/ta-ri-tassa-rifiuti">https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/ta-ri-tassa-rifiuti</a></li> <li>- <a href="https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/44149">https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/44149</a></li> </ul>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	<a href="#">Articolo 10, 11</a>	SI	Comune di Muggiò (GTRU)	
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	<a href="#">Articolo 13, 17, 18</a>	SI	Comune di Muggiò (GTRU)	
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	<a href="#">Articolo 19, 22</a>	n.a.	Comune di Muggiò (GTRU)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sul sito web del Comune è possibile:</li> <li>- prenotare un appuntamento fisico o telefonico- per l'Ufficio Tributi utilizzare il seguente link: <a href="https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/prenotazione-servizio-tribut">https://www.comune.muggio.mb.it/it/page/prenotazione-servizio-tribut</a></li> </ul> <p>Nella sezione " Portale trasparenza ARERA" e nella sezione Aree tematiche&gt;Tasse, Imposte e canoni&gt;TARI scaricare la modulistica utile per la presentazione di dichiarazioni, richieste di informazioni, reclami, richieste di rettifica degli importi. Lo sportello fisico Ufficio Protocollo è attivo nei seguenti giorni e orari:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesso libero il martedì dalle ore 9 alle ore 12.30 e dalle ore 14:30 alle 18:00</li> <li>- Accesso con appuntamento per i giorni di lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì come indicato al punto 17</li> </ul> <p>Per il ritiro del materiale relativo alla raccolta differenziata l'Ufficio Ecologia è aperto nei giorni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accesso libero il martedì dalle ore 9 alle ore 12.30 e dalle ore 14:30 alle 18:00</li> </ul>

				- Accesso con appuntamento per i giorni di lunedì, e giovedì dalle ore 9:00 alle 12:30
Obblighi di servizio telefonico	di <a href="#">Articolo 20, 22</a>	SI	Comune di Muggiò(GTRU) + Teknoservice(GRT)	È attivo il numero verde gratuito 800681650 (Teknoservice) 800200282 (ufficio tributi), a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico consente all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	di <a href="#">Titolo V - Articolo 23, 24, 25, 26, 27, 28</a>	SI	Comune di Muggiò (GTRU)	Il Comune stabilisce le scadenze di pagamento della Tari, prevedendo di norma almeno due rate a scadenza semestrale e in modo anche differenziato. È consentito il pagamento della Tari in un'unica soluzione, entro la scadenza della prima rata. Il termine di scadenza e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Il gestore della tariffa allega all'avviso di pagamento appositi modelli F24 come di seguito dettagliato: - primo modello relativo alla rata 1; - secondo modello relativo alla rata 2; - terzo modello relativo alla rata unica. È altresì possibile effettuare il pagamento della tariffa attraverso il sistema PagoPA. Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, da compilare in ogni sua parte, è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, nonché disponibile presso i punti di contatto con l'utente. Il Comune provvede al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta in ossequio al termine previsto dall'art.1 comma 161 della L.n.296/2006. Il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato secondo le modalità individuate nel regolamento.
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	di <a href="#">Articolo 29, 30</a>	SI	Teknoservice (GRT)	Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio con le modalità indicate nel materiale informativo presente nel "Portale trasparenza ARERA" del sito istituzionale del Comune e nel sito web di Teknoservice
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle	di <a href="#">Articolo 32</a>	SI	Teknoservice (GRT)	Le informazioni sono reperibili sul materiale informativo nel "Portale trasparenza ARERA" del sito istituzionale del Comune e nel sito web di Teknoservice

attrezzature per la raccolta domiciliare				
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	<a href="#">Articolo 35.1</a>	SI	Teknoservice (GRT)	Le informazioni sono reperibili sul materiale informativo Le informazioni sono reperibili sul materiale informativo nel "Portale trasparenza ARERA" del sito istituzionale del Comune e nel sito web di Teknoservice
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 35.2</a>	SI	Teknoservice (GRT)	Le informazioni sono reperibili sul materiale informativo nel "Portale trasparenza ARERA" del sito istituzionale del Comune e nel sito web di Teknoservice
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	<a href="#">Articolo 35.3, 35.4</a>	n.a.	Teknoservice(GRT)	Non da applicare nel primo quadrante della matrice regolatoria
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	<a href="#">Articolo 36</a>	n.a.	Teknoservice (GRT)	Non da applicare nel primo quadrante della matrice regolatoria
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 42</a>	SI	Teknoservice (GSL)	Le informazioni sono reperibili sul materiale informativo nel "Portale trasparenza ARERA" del sito istituzionale del Comune e nel sito web di Teknoservice
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	<a href="#">Articolo 43</a>	n.a.	Teknoservice (GSL)	Non da applicare nel primo quadrante della matrice regolatoria
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	<a href="#">Articolo 48</a>	SI	Teknoservice (GRT)	Servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF. In considerazione della dimensione del territorio servito, l'adeguamento agli obblighi stabiliti dall'Autorità sarà effettuato successivamente al prossimo avvicendamento gestionale, anche al fine di evitare la duplicazione dei costi a carico degli utenti. Il servizio è comunque garantito dagli enti preposti con il numero unico europeo per le emergenze 112 e

			relativamente alle emergenze ambientali, attraverso il numero 800.061.160 della sala operativa della Protezione civile regionale (attivo 24 ore su 24).
--	--	--	---

**19. LIVELLI DI QUALITA' STABILITI NEL TQRIF (Tabella 1 dell'Allegato A della Delibera ARERA 15/2022)**

La tabella 2 dell'Appendice 1 della Delibera ARERA n. 15/2022 concerne i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani. In considerazione della scelta di posizionamento nel quadrante I della matrice regolatoria, il Comune di Muggiò non è tenuto alla misurazione degli standard di qualità definiti dall'Autorità.

Tipo richieste	TQRIF	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
				1	2	3	4
	Riferimento			1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16	60 gg		n.a.	80%	70%	90%
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti	art.49.4		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%

abbandonati con confinamento area							
-----------------------------------	--	--	--	--	--	--	--

Il Comune di Muggiò assicura il rispetto degli obblighi di registrazione e comunicazione di cui al Titolo XIII del TQRIF.

## **20. STANDARD ULTERIORI O MIGLIORATIVI PREVISTI DALL'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE**

Interventi migliorativi rispetto allo schema regolatorio adottato: implementazione dello sportello on-line, dove nello stato attuale risulta già possibile prenotare un appuntamento fisico/telefonico e scaricare la modulistica.

### **SEZIONE V – ULTERIORI STANDARD**

#### **21. CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI**

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito in base a quanto previsto al punto 19)

#### **22. CONSEGNA ATTREZZATURE**

La dotazione di sacchi e contenitori per la raccolta differenziata, così come disciplinata dal contratto, è ritirabile dalle utenze presso lo Sportello Ecologia dell'Ufficio Tecnico entro 5 giorni lavorativi dall'avvenuta comunicazione da parte dello stesso della disponibilità del materiale, che verrà effettuata telefonicamente o tramite e-mail da indicare necessariamente nel modulo di attivazione della TARI.

#### **23. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;**

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini indicati al punto 19).

Nei casi di maggiore gravità il gestore coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio.

Nel caso di mancato rispetto degli standard generali di qualità per eventi non dipendenti dal gestore lo stesso è tenuto a documentarlo ai sensi dell'art.55 del TQRIF

#### **24. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE**

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

#### **25. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI**

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a 1 ora. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore all'ora prevista, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

In caso di assenza dell'utente il gestore non compila il modulo.

Sia l'utente che Il gestore possono disdire l'appuntamento solo con preavviso minimo di 24 ore.

**26. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.). Per le richieste di attivazione/disattivazione servizi, segnalazioni, richieste, l'utente deve fornire Nome Cognome/Denominazione, codice utente/codice fiscale/ partita iva, codice utenza e indirizzo della segnalazione/richiesta, recapito di posta elettronica/telefono.

**27. GLOSSARIO****Ente territorialmente competente**

Comune di Muggiò

**Centro di raccolta (stazione ecologica)**

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**Contratto di servizio**

Atto che regola i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente ed il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

**Giorni lavorativi**

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

**Morosità**

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

**Raccolta**

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di matelli/sacchi o altre attrezzature.

**Reclamo**

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

**Rifiuti urbani:** sono quelli di cui all'art.183 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

**Sollecito**

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

**Standard di servizio**

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

**Tributo/Tassa:** A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti (TARI) in base a quanto previsto dall'art. 1, comma 639 e seguenti Legge 147/2013, come aggiornati, da ultimo, dall'art.1, comma 780, Legge 160/2019. **La tassa sui rifiuti è calcolata ai sensi della normativa prevista, adottando il metodo tariffario rifiuti individuato da ARERA.** La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti. La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie

ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. 158/1999. La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario. Le tariffe della Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale consultabile sul sito del Comune di Muggiò, sezione "Trasparenza rifiuti:

**Tariffa:** è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituita ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: *"i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI. [...] La tariffa corrispettiva e' applicata e riscossa dal soggetto affidatario del servizio di gestione dei rifiuti urbani."*; e quello riferibile al sistema di tariffazione puntuale previsto dalla LR. 16/2015.

**TQRIF** - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif.

**TITR** - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif).