

Comune di Cesano Boscone



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

Approvato con delibera della Giunta Comunale n. 29 del 2/03/2023

sangermano



INDICE

1. Premessa
2. Dove trovarla
3. Definizioni
4. gestori del servizio e territorio servito
5. Territorio servito
6. Ambiti di applicazione
7. Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi
8. Obblighi di servizio
9. Reclami e richieste scritte di informazioni
10. Punti di contatto con l'utente
11. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
12. Servizi erogati dal gestore San Germano S.p.A.
13. Privacy
14. Validità della carta del servizio

Allegato 1 – Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento

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

1. PREMESSA

La Carta della qualità del servizio è un documento destinato ai cittadini con cui i gestori sanciscono il loro 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 contiene, 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.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che i gestori si impegnano a rispettare:

- a) Il contratto di servizio sottoscritto dal Comune di Cesano Boscone e il gestore che effettua i servizi di igiene urbana (San Germano S.p.A.) che definisce diritti e obblighi delle parti;
- b) Il capitolato del servizio di gestione rifiuti e i suoi allegati, in cui sono indicate le modalità operative, gli standard di servizio, le modalità di controllo;
- c) Il regolamento comunale di Gestione dei Rifiuti;

La Carta dei servizi di gestione dei rifiuti è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- 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.

Di seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

2. DOVE TROVARLA

La Carta dei Servizi è a disposizione di tutti gli utenti e può essere visionata e scaricata dai seguenti siti web:

www.Comune.Cesano-Boscone.mi.it;

www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html

Una copia della carta può essere richiesta gratuitamente anche presso gli sportelli fisici dei gestori.

3. DEFINIZIONI

1.1 - Ai fini dell’applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni:

- **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);
 - 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 (CdR):** 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;
- **D.M. 20 aprile 2017:** è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999:** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00:** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa”;
- **Decreto legislativo 116/2020:** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio”;
- **Decreto legislativo 152/2006:** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “Norme in materia ambientale” e s.m.i.;
- **Decreto -legge 41/2021:** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all’emergenza da COVID-19”;
- **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;
- **Legge 147/13:** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)”;

- **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;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **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.

Per quanto non espressamente disposto nel presente articolo, si applicano le definizioni previste dalla regolazione dell'Autorità razione temporis vigente.

4. GESTORI DEL SERVIZIO E TERRITORIO SERVITO

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 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:

- Gestione tariffe e rapporto con gli utenti: viene svolta dal Comune di Cesano Boscone. Gli uffici sono ubicati presso la sede di Via Vespucci n. 5 e sono aperti al pubblico su appuntamento. Per poter fissare un colloquio con gli operatori comunali, basterà inviare una mail all'indirizzo TARI@comune.cesano-boscone.mi.it oppure telefonare al n. 02.48.69.46.25 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

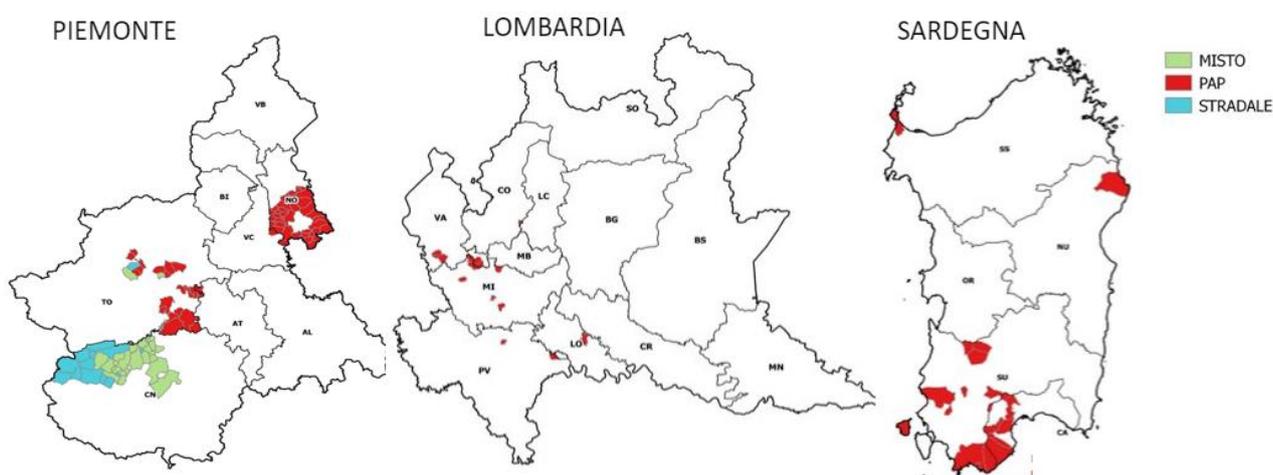
- Raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta) viene svolta dalla ditta San Germano S.p.A., società del Gruppo Iren.

Il territorio nel quale i suddetti servizi vengono erogati è la totalità del territorio comunale.

4.1 Presentazione del gestore San Germano

San Germano S.p.A. è la società del Gruppo Iren che opera direttamente sul territorio piemontese, lombardo, sardo ed emiliano e svolge attività di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi.

San Germano gestisce anche il servizio di igiene urbana, che comprende la pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine, nonché lo sgombero della neve nella stagione invernale, con modalità differenti nei diversi territori. I servizi svolti sono rivolti alle istituzioni, agli enti, alle associazioni e alle piccole e grandi aziende che insistono su diversi siti produttivi. La Società San Germano svolge servizi di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e gestione Centri di Raccolta in 5 regioni: Piemonte, Lombardia, Sardegna, Emilia Romagna e Liguria.



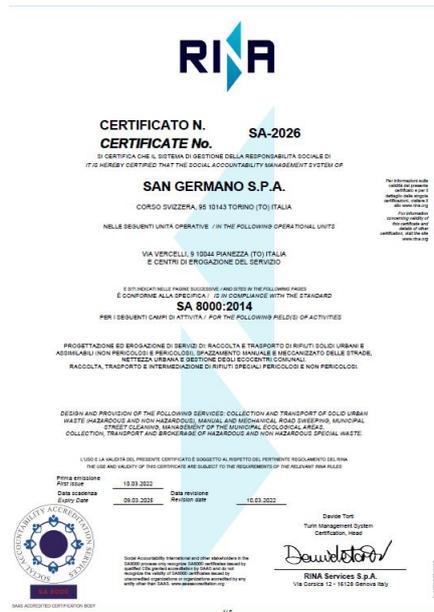
A gennaio 2019 il Gruppo Iren ha finalizzato l’acquisizione della società San Germano, incrementando così la crescita nel settore ambiente e nel campo dei servizi ambientali, sia per quanto riguarda l’assetto impiantistico, sia per quanto riguarda il servizio di raccolta rifiuti.

L’operazione ha permesso, da un lato, di confermare il trend di crescita del Gruppo nel settore Ambientale sia con riferimento ai Servizi di Igiene Urbana che alle strutture impiantistiche, dall’altro alla Società di poter attingere ad un patrimonio di esperienza, competenze tecniche e a strumenti di gestione propri delle “grandi aziende”.

Il percorso di integrazione è in corso e vedrà sviluppare, nei prossimi anni, una serie di sinergie che contribuiranno ad efficientare i servizi e la loro organizzazione/gestione.

Il consolidamento nel Gruppo Iren ha altresì permesso al personale impiegato di potersi confrontare con esperienze e competenze trasversali maturate nello stesso settore, ma in altri contesti, permettendo così di avviare un processo di crescita e di “*job enrichment*” sicuramente stimolante.

Questa stessa “Carta dei Servizi” è il prodotto di un lavoro condotto a più mani all’interno delle varie società del Gruppo Iren che operano nel settore, sia in qualità di concessionari che di società operative, e condensa pertanto le esperienze ed i contributi di chi da anni opera a fianco delle Amministrazioni Comunali, si interfaccia con le Autorità d’Ambito e con l’Autorità di Regolazione, oltre che con gli utenti ai quali eroga quotidianamente servizi.



Il Gestore mette a disposizione degli utenti le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito: <https://www.gruppoiren.it/it/i-nostri-servizi/ambiente/la-societa/san-germano.html>

Iscrizione White List

L'azienda è iscritta dal 2015 all'elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, ovvero la White List. L'esperienza di San Germano, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, e dalla gestione stagionale della forza lavoro, si è consolidata nel tempo e in diversi territori. Inizialmente in alcuni territori Piemontesi, per trovare uno sbocco forte e identitario sul territorio nazionale, soprattutto nell'Area Nord-Ovest e Sardegna.

5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Ai sensi dell'articolo 3 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), allegato alla delibera ARERA n. 15/2022, per effetto della deliberazione di Consiglio Comunale n. 18 del 28/03/2022, il Comune ha posizionato la gestione nello **SCHEMA I**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio. Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, negli Allegati 1 e 2 alla presente Carta.

6. AMBITI DI APPLICAZIONE

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta della qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo. Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- a) Il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio;
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;

- III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico;
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) Il gestore della raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade e ritiro degli ingombranti per le prestazioni inerenti:
- I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade;
 - V. alla sicurezza del servizio;
 - VI. alle prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata;

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

7. PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRANO I GESTORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITA' E AI QUALI IL PERSONALE DIPENDENTE E GLI INCARICATI DEVONO ATTENERSI

Rispetto delle normative e onestà

La gestione dei servizi e delle attività avverrà secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

Eguaglianza di trattamento

I gestori, nell'erogazione dei servizi di gestione dei rifiuti e rapporti con l'utenza, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree del territorio comunale 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 del contratto di servizio. I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, 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.

A tale scopo i gestori, provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione dei servizi minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

I gestori hanno 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.

Continuità

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

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

Informazione e comunicazione agli utenti

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

Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

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

Partecipazione

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, 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.

Tutela dell'ambiente

Nell'attuazione dei propri compiti i gestori si impegnano a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

Cortesia

I gestori si impegnano a garantire 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, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

8 - OBBLIGHI DI SERVIZIO

8.1 - Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Cesano Boscone.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link www.comune.cesano-boscone.mi.it, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

8.2 - Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo www.comune.cesano-boscone.mi.it in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Cesano Boscone – Via Mons. Pogliani n. 3;
- via e-mail, indirizzata a TARI@comune.cesano-boscone.mi.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cesano Boscone – Via Vespucci n. 5.
- compilabile online dal seguente indirizzo: www.comune.cesano-boscone.mi.it

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 desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

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 D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

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.

8.3 - Richieste di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo www.comune.cesano-boscone.mi.it ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Cesano Boscone – Via Mons. Pogliani n. 3;
- via e-mail, indirizzata a TARI@comune.cesano-boscone.mi.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cesano Boscone – Via Vespucci n. 5
- compilabile online dal seguente indirizzo: www.comune.cesano-boscone.mi.it

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

8.4 - Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta del Comune.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi di cui all'art. 8.3 lett. a) e b), l'esito della verifica e in particolare:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

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

9 - RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI

9.1 - Classificazione delle richieste scritte dell'utente

I gestori come individuati dall'art. 4 adottano 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.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente documento.

9.2 - Procedura di presentazione reclami scritti e richieste informazioni

- Il modulo per il reclamo scritto riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti il predetto servizio è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo www.comune.cesano-boscone.mi.it ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online. I moduli possono essere trasmessi al Gestore delle tariffe e rapporti con gli utenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo www.comune.cesano-boscone.mi.it. È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sul sito, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.
- Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e dell'attività di ritiro ingombranti, nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web [Raccolta rifiuti – Servizi \(irenambiente.it\)](http://Raccolta_rifiuti_-_Servizi_(irenambiente.it)) inserendo il Comune di interesse.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

9.3 - Risposta dei gestori

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

I gestori come individuati dall'art. 4 formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il tempo di risposta motivata ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento via Posta elettronica certificata da parte del gestore di cui all'art. 4 del reclamo scritto o della richiesta scritta di informazioni e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. Il modulo dei reclami messo a disposizione dal Gestore sul proprio sito, debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori, dovrà essere inviata tramite posta elettronica all'indirizzo PEC sangermanosrl@legalmail.it.

10 - PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

10.1- sportello online e fisico per TARI

Il Comune ha attivato uno sportello online accessibile tramite il link: www.comune.cesano-boscone.mi.it. In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, il Comune mette anche a disposizione dell'utenza uno sportello fisico volto a curare le relazioni con il pubblico, presso il quale saranno disponibili tutte le informazioni relative alla gestione della tassa utili agli utenti. L'apertura è garantita su appuntamento due giorni alla settimana (lunedì e mercoledì) dalle 9.00 alle 12.30. Il personale preposto al contatto con l'utenza, dotato di tesserino di riconoscimento, nel rispetto della normativa vigente, è tenuto a trattare con cortesia e rispetto tutti gli utenti e ad usare un linguaggio semplice e di immediata comprensione. Nel caso si renda necessario per soddisfare la richiesta dell'utente, il Comune si attiva per contattare gli altri eventuali Enti coinvolti e ne cura i rapporti, per quanto di propria competenza.

10.2 obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il numero verde è 800.409464.

Il servizio telefonico, a seconda delle attività del gestore, deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro ingombranti su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, informazioni e autorizzazioni per piattaforma ecologica.

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

11.1 - Termine per il pagamento della TARI

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.

11.2 - modalità e strumenti di pagamento della TARI

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.

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.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- PagoPA

11.3 - Periodicità della riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR. È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

11.4 - Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire 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 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dal Comune;
- 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 cinquanta (50) euro.

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.

11.5 - 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 qualora la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto del termine dei 120 giorni lavorativi.

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.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, pari a centoventi (120) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione ai sensi dell'art. 11.4 e la data di accredito della somma erroneamente addebitata.

12. SERVIZI EROGATI DAL GESTORE SAN GERMANO

12.1 Parametro della gestione/affidamento e servizi forniti

La Società San Germano S.p.A. svolge per il Comune di Cesano Boscone i servizi di raccolta e trasporto rifiuti nell'ambito dei servizi del ciclo integrato dei rifiuti.

L'esperienza di San Germano nella gestione dei rifiuti, la collaborazione con le amministrazioni locali e il coinvolgimento degli utenti hanno permesso negli anni di raggiungere elevati standard di esecuzione dei servizi e ottimi risultati in termini di percentuali di raccolta differenziata, riduzione del rifiuto indifferenziato e soddisfazione degli utenti.

Nel territorio comunale il modello di raccolta prevede la raccolta domiciliare per le frazioni di indifferenziato, organico, carta/cartone, vetro/barattolame e per le frazioni di plastica. Il sistema di raccolta, in relazione alla dotazione attribuita all'utente, si può definire familiare per l'indifferenziato mentre per le restanti frazioni condominiale/familiare a seconda del numero di utenze e della tipologia di area.

Tipologia di servizio	Abitanti
PAP	23.520
Totale complessivo	23.520

Nel Comune di Cesano Boscone, San Germano gestisce 1 Centro di Raccolta (CDR) localizzato in Via Vespucci n. 20.

12.2 Servizio di raccolta domiciliare

Il sistema di raccolta porta a porta è un servizio che raggiunge l'utente presso il domicilio nel quale esso risiede o svolge la propria attività. Tale modalità prevede l'utilizzo di contenitori familiari o condominiali in base alla tipologia di rifiuto, di utenza ed al numero di utenze da servire. I contenitori in dotazione degli utenti devono essere esposti, secondo la calendarizzazione stabilita, nei pressi dell'abitazione o del condominio, su suolo pubblico e in luogo accessibile ai mezzi adibiti alla raccolta. Gli addetti al servizio provvedono a svuotare i contenitori dopo averne verificato il contenuto e ricollocarli nel punto in cui sono stati prelevati. Gli operatori interverranno all'interno di ciascuna porzione del territorio (Zona A e Zona B) con le modalità previste per le tipologie di rifiuto, secondo le frequenze descritte di seguito.

Rifiuto Indifferenziato

Il rifiuto secco residuale viene raccolto con sistema porta a porta con frequenza settimanale (1/7). Il servizio, effettuato nelle giornate di lunedì e giovedì, garantirà la presenza delle squadre impegnate nella raccolta del secco residuo in due giorni strategici, in avvio (lunedì) e chiusura (giovedì), utile per monitorare il territorio e operare, laddove vi fossero criticità, anche nella porzione di territorio non interessata dalla raccolta.

Inoltre, compatibilmente con la saturazione degli itinerari di raccolta, potrà essere incrementata la frequenza di raccolta per le Utenze Non Domestiche grandi produttrici e per le famiglie con necessità legate alla produzione di pannolini e pannoloni, passando alla frequenza bisettimanale.

In particolare, verrà prestata particolare attenzione per le Utenze ritenute problematiche, come asili o case di riposo, con la conseguente disponibilità a intervenire incrementando il numero dei passaggi di raccolta e adattandolo alle specifiche esigenze.

E' intento dell'Amministrazione comunale introdurre la strutturazione e attivazione di un sistema di raccolta del rifiuto secco residuo non riciclabile (RUR) con misurazione volumetrica

dei conferimenti da parte dei singoli utenti (nucleo familiare/utenza TARI), in linea con le previsioni del DM 20/04/2017 finalizzata all'introduzione di un sistema di tariffazione puntuale, applicando il principio: "paghi per quanto butti".

La raccolta puntuale sarà così strutturata:

1.

Per singola utenza domestica inserita in un contesto condominiale, vale a dire in edifici da 7 utenze domestiche in su la raccolta dovrà essere effettuata tramite sacchi da 40 l di colore rosso semitrasparente dotati di TAG per la trasmissione dati.

Per tutte le utenze non domestiche di colore azzurro o rosso semitrasparente la raccolta dovrà essere effettuata tramite sacchi da 120 l dotati di TAG per la trasmissione dati. Ricadono in questa modalità e dovranno ricevere la specifica fornitura anche le utenze classificate come "associazioni", iscritte o meno a ruolo tari, e le scuole. Sono escluse le utenze non domestiche che conferiscono interamente i propri rifiuti al di fuori del servizio pubblico e che dimostrano di averli avviati al recupero.

2.

Per la singola utenza domestica non inserita in un contesto condominiale, vale a dire edifici unifamiliari o plurifamiliari di piccole dimensioni, cioè con un numero di utenze minore o uguale a 6 la raccolta dovrà essere effettuata con bidone di colore grigio da 30 l dotato di sistema di rilevazione con TAG.

Frazione Organica

Il rifiuto biodegradabile viene raccolto con sistema porta a porta con frequenza bisettimanale (2/7).

Inoltre, compatibilmente con la saturazione degli itinerari di raccolta, potrà essere incrementata la frequenza per le Utenze Non Domestiche grandi produttrici di frazione organica (ristoranti, bar, ortofrutta, ecc.) che potrà passare da bisettimanale fino a 4 volte alla settimana.

Carta e Cartone

La carta viene raccolta con sistema porta a porta per le Utenze Domestiche e per le Utenze commerciali con frequenza settimanale (1/7).

Inoltre, compatibilmente con la saturazione degli itinerari di raccolta, potrà essere incrementata la frequenza per le Utenze Non Domestiche grandi produttrici di carta e cartone che potrà passare da settimanale a bisettimanale.

Plastica

La plastica viene raccolta con sistema porta a porta per le Utenze Domestiche e Non Domestiche con frequenza settimanale (1/7).

Inoltre, compatibilmente con la saturazione degli itinerari di raccolta, potrà essere incrementata la frequenza per le Utenze Non Domestiche grandi produttrici di imballaggi leggeri che potrà passare da settimanale a bisettimanale.

Vetro

Il vetro viene raccolto con sistema porta a porta per le Utenze Domestiche e per le Utenze commerciali con frequenza settimanale (1/7).

Inoltre, compatibilmente con la saturazione degli itinerari di raccolta, potrà essere incrementata la frequenza per le Utenze Non Domestiche grandi produttrici di vetro (bar, ristoranti) che potrà passare da settimanale a bisettimanale.

Scarti Vegetali

È previsto un servizio di ritiro domiciliare degli sfalci di potatura da Utenze Domestiche onde evitare l'immissione di tale matrice all'interno del circuito dell'indifferenziato, il relativo abbandono e/o l'eventuale bruciatura. La frazione verde viene raccolta il mercoledì con frequenza quindicinale (1/14) da novembre a febbraio e settimanale (1/7) da marzo a ottobre.

12.3 Modalità di esecuzione del servizio presso utenze specifiche/particolari

Nel Comune di Cesano Boscone, in cui il sistema di raccolta predominante è il porta a porta, sono presenti utenze che il Capitolato Speciale d'Appalto di riferimento definisce utenze specifiche, le quali insistono su una porzione territoriale con caratteristiche e peculiarità univoche e differenti rispetto alle restanti e per le quali occorre predisporre un servizio dedicato. Ai tre cluster di utenze, che per connotati e caratteristiche di raccolta si configurano come "entità" a sé stanti (Quartiere Tessera, Quartiere Giardino e Istituto Sacra Famiglia) si affiancano le aree cimiteriali e i plessi scolastici presenti sul territorio comunale che per esigenze necessitano di un trattamento e dimensionamento del servizio specifico.

Quartiere Giardino

Data l'elevata densità abitativa (per singolo plesso) del Quartiere Giardino, la tipologia di raccolta domiciliare non si configura come la soluzione ideale in quanto potrebbe generare delle criticità di gestione. Pertanto, la raccolta dei rifiuti sarà effettuata presso i sei punti di raccolta allestiti con contenitori semi-interrati, consentendo alle utenze presenti di conferire i rifiuti a ogni ora e giorno senza limitazione alcuna. La raccolta sarà effettuata presso le sei postazioni costituite da diversi contenitori per ognuna delle cinque frazioni differenziate, con frequenza 4/7.

Inoltre, San Germano doterà ognuno dei sei eco-punti del Quartiere Giardino di almeno un carrellato di colore grigio antracite contraddistinto da opportuno adesivo di caratterizzazione rifiuto per la raccolta di tessili sanitari e pannolini. Tale servizio avrà frequenza bisettimanale (2/7), con calendarizzazione passaggi nelle giornate di lunedì e giovedì.

Per le utenze residenti presso il Quartiere Giardino negli stabili di proprietà Palladium la misurazione puntuale per il rifiuto indifferenziato avverrà tramite conferimento agli attuali contenitori seminterrati già destinati alla raccolta del RUR che verranno adeguati, al fine di associare le utenze al numero di conferimenti mediante la fornitura e distribuzione di appositi dispositivi di riconoscimento utenza (tramite tessera sanitaria, tessera RFID, badge o altro sistema).

Istituto Sacra Famiglia

L'Istituto Sacra Famiglia rappresenta indubbiamente una grande realtà del Comune di Cesano Boscone, tanto da poter essere considerato una "città dentro la città". Presso tale Istituto, occupante una vasta porzione nel nord-est del territorio comunale, vi è la presenza all'interno dello stesso di un punto di raccolta presso cui i rifiuti vengono conferiti in cassoni o presse scarrabili di grande volumetria, per la raccolta della frazione indifferenziata, ingombranti, metalli, legno, carta e cartone, multimateriale. Per le frazioni di vetro e organico permane invece la metodologia di raccolta affine al "porta a porta" mediante carrellati il cui vuotamento seguirà i canonici passaggi afferenti alla zona di competenza (Zona B) con le seguenti frequenze calendarizzate:

- frazione organica: raccolta bisettimanale al martedì e al venerdì;
- vetro: raccolta settimanale al lunedì.

Cimiteri Comunali

Il servizio svolto presso i due cimiteri presenti sul territorio del Comune di Cesano Boscone riguarda principalmente la frazione indifferenziata e verde.

Il **Cimitero Vecchio** (sito in Via delle Rimembranze) viene ricompreso nella Zona B per cui le frequenze, i mezzi e il personale di raccolta, la relativa calendarizzazione e il sistema di controllo sono quelle previste per la raccolta domiciliare, eventualmente incrementate qualora fossero necessari dei potenziamenti:

- rifiuto indifferenziato: raccolta settimanale (1/7) nella giornata di giovedì, eventualmente potenziata con secondo passaggio al lunedì in caso di necessità;
- frazione verde: raccolta settimanale (1/7) durante tutto l'anno, compresi i periodi in cui la raccolta domiciliare passa da frequenza settimanale a quindicinale.

Il **Cimitero Nuovo** (sito in Piazza dell'Accoglienza) viene ricompreso nella Zona A per cui le frequenze, i mezzi e il personale di raccolta, la relativa calendarizzazione e il sistema di controllo sono quelle previste per la raccolta domiciliare, eventualmente incrementate qualora fossero necessari dei potenziamenti:

- rifiuto indifferenziato: raccolta settimanale (1/7) nella giornata di lunedì, eventualmente potenziata con secondo passaggio al giovedì in caso di necessità;
- frazione verde: raccolta settimanale (1/7) durante tutto l'anno, compresi i periodi in cui la raccolta domiciliare passa da frequenza settimanale a quindicinale.

Inoltre, per garantire il massimo decoro dei cimiteri, San Germano ha deciso di potenziare frequenze e passaggi di entrambi i servizi di raccolta in occasione delle tre festività principali, per le quali è verosimile attendersi un maggior afflusso di utenti: Festività di Ogni Santi, Festività Pasquale e festività Natalizia.

Quartiere Tessera

Anche il Quartiere Tessera si caratterizza per l'elevata densità abitativa, tale da adottare una tipologia di raccolta "cucita su misura" e non replicabile sul resto del territorio comunale. Gli utenti hanno possibilità di conferimento dei propri rifiuti senza limiti orari e/o calendariali, mediante i contenitori posizionati all'interno di strutture murarie chiuse (11 gazebi) dotate di opportuni sportelli per il conferimento delle cinque frazioni di rifiuto.

Il Quartiere è ricompreso nella Zona A del Comune di Cesano Boscone, con conseguente calendarizzazione, frequenze, itinerari, mezzi, personale e sistemi di controllo analoghi a quelli già descritti per i servizi di raccolta "porta a porta" in tale zona, di cui si riporta il riepilogo degli interventi:

- rifiuto indifferenziato: frequenza settimanale (1/7) al lunedì;
- frazione organica: frequenza bisettimanale (2/7) al lunedì e giovedì;
- carta e cartone: frequenza settimanale (1/7) al venerdì;
- plastica: frequenza settimanale (1/7) al martedì;
- vetro: frequenza settimanale (1/7) al giovedì.

Inoltre, San Germano doterà ognuno degli undici gazebi del Quartiere Tessera di almeno un carrellato di colore grigio antracite contraddistinto da opportuno adesivo di caratterizzazione rifiuto per la raccolta di tessili sanitari e pannolini. Tale servizio avrà frequenza bisettimanale (2/7), con calendarizzazione passaggi nelle giornate di lunedì e giovedì.

Per le utenze residenti presso gli stabili ALER del Quartiere Tessera (utenze domestiche) la misurazione puntuale del rifiuto indifferenziato avverrà tramite conferimento presso le finestre automatizzate che verranno installate sulle attuali casette. Le attuali finestre dedicate alla raccolta dell'indifferenziato saranno in parte automatizzate per il controllo dei

conferimenti di ogni singola utenza mediante la fornitura e distribuzione di appositi dispositivi di riconoscimento utenza (tramite tessera sanitaria, tessera RFID, badge o altro sistema).

Scuole

Al fine di andare incontro alle esigenze delle strutture scolastiche presenti nel territorio comunale, si offre il raddoppio di frequenza per ogni frazione merceologica di rifiuto presente sul territorio di Cesano Boscone, secondo la seguente calendarizzazione:

- rifiuto indifferenziato: bisettimanale (2/7) al lunedì e giovedì;
- frazione organica: quadrisettimanale (4/7) al lunedì, martedì, giovedì e venerdì;
- carta e cartone: bisettimanale (2/7) al martedì e venerdì;
- plastica: bisettimanale (2/7) al martedì e venerdì;
- vetro: bisettimanale (2/7) al lunedì e giovedì.

San Germano ed il Gruppo Iren sono da sempre sensibili e all'avanguardia nei temi di politica ambientale e sensibilizzazione green. È con tale spirito orientato al futuro che San Germano intende responsabilizzare le istituzioni scolastiche e le nuove generazioni inducendole a una gestione consapevole e conscia dei rifiuti, fornendo a ciascuna classe degli Istituti di Cesano Boscone, un paper box per raccolta di carta e cartone ed un mastello per la raccolta dell'organico.

Inoltre, per i due Asili Nido presenti presso il comune di Cesano Boscone (Asilo Nido Comunale "La Coccinella" di Via Garibaldi e Asilo Nido Comunale "Maria Montessori" di Via Gramsci) sarà garantito un servizio dedicato per i pannolini.

Al fine di garantire un presidio omogeneo e garantire uno spettro di copertura settimanale senza sofferenze e saturazione dei contenitori, San Germano doterà entrambi gli asili nido di almeno un carrellato di colore grigio antracite contraddistinto da opportuno adesivo di caratterizzazione rifiuto per la raccolta di pannolini. Tale servizio avrà frequenza bisettimanale (2/7), con calendarizzazione passaggi nelle giornate di lunedì e giovedì.

12.4 Centri di Raccolta (CDR)

A completamento e supporto delle attività di raccolta stradale e domiciliare, vengono gestiti i Centri di Raccolta, al fine di dare la possibilità di conferimento di tutte le restanti frazioni di rifiuto definite dal D.M. 8 aprile 2008 e ss.mm. ii.

L'organizzazione dei Centri di raccolta prevede il raggruppamento dei rifiuti per flussi omogenei al fine di essere successivamente trasferiti agli impianti di destinazione. Il ritiro dei rifiuti conferiti dagli utenti viene svolto secondo una programmazione prestabilita e con un servizio a chiamata.

La struttura adibita a Centro di raccolta sarà costituita da aree presidiate ed allestite secondo quanto definito dal D.M 8 aprile 2008 e ss.mm. ii., Gli addetti impiegati per la sorveglianza provvedono a:

- regolare apertura e chiusura del CdR secondo gli orari stabiliti ed al controllo della struttura;
- sovraintendere l'accesso dei mezzi che effettuano il prelievo dei rifiuti al CdR, garantendo il rispetto delle procedure d'ingresso e d'uscita definite per ogni CdR;
- mantenere pulita ed ordinata l'area del CdR, comprese le aree prospicienti l'ingresso e quelle perimetrali esterne, avvalendosi delle attrezzature in dotazione al personale addetto alla gestione del CdR;
- garantire adeguata viabilità all'interno del CdR, rimuovendo eventuali depositi presenti fuori dagli appositi contenitori, setti, ecc., allo scopo di assicurare ed agevolare gli spostamenti dei mezzi dei cittadini in massima sicurezza;

- in caso si verifichi la presenza di rifiuti abusivi abbandonati all'esterno del CdR, per piccole quantità di rifiuti, l'operatore è tenuto a ritirarli e posizionarli all'interno del CdR nell'apposito setto/contenitore;
- in caso di grandi quantitativi o di rifiuti con caratteristiche tali da non poter essere rimossi dall'addetto e non compatibili con i rifiuti accettati all'interno del CdR, l'operatore provvede ad informare tempestivamente il referente tecnico che si occuperà della rimozione/smaltimento;
- segnalare la necessità di ripristino, in caso di danneggiamenti, della cartellonistica interna ed esterna;
- provvedere alla gestione delle emergenze.

Tra le altre attività connesse alla gestione del CdR vi sono:

- accoglienza ed accettazione dell'utenza all'ingresso con verifica e rilevazione dei dati ad essa relativi e registrazione dei rifiuti in ingresso tramite sistema informatizzato se presente o tramite compilazione della scheda cartacea;
- verifica/firma di altra documentazione prevista per i rifiuti in ingresso;
- illustrazione delle regole per la registrazione delle utenze, delle modalità di accesso al CdR e del corretto conferimento "differenziato" delle varie tipologie di rifiuto nelle apposite aree;
- illustrazione del sistema premiante (ove attivo), che consentirà di premiare le utenze più virtuose.

Gli addetti inoltre provvedono ad effettuare la gestione e il controllo dei conferimenti, in particolare a:

- garantire che i rifiuti conferiti al CdR, a seguito di un esame visivo, siano collocati in aree distinte o in specifici contenitori, in funzione delle caratteristiche merceologiche e della pericolosità;
- garantire all'interno dell'area il corretto deposito dei rifiuti secondo le prescrizioni dei regolamenti, delle procedure e delle istruzioni operative di gestione. Il ritiro delle varie tipologie verrà effettuato compatibilmente con la capacità di ricezione della struttura al momento del conferimento;
- assistere operativamente gli utenti durante le operazioni di conferimento, qualora richiesto dagli stessi o quando se ne riscontri la reale necessità. In particolare, per quanto riguarda la movimentazione di olii minerali o vegetali, RAEE e batterie gli addetti si faranno carico del conferimento in condizioni di sicurezza (evitando sversamenti di liquidi o danneggiamenti dei componenti) nel setto/contenitore di pertinenza;
- garantire che, durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti nonché di prelievo da parte degli operatori logistici incaricati dai sistemi collettivi, la movimentazione all'interno del CdR avvenga senza rischi di rottura di specifiche componenti dei RAEE (circuiti frigoriferi, tubi catodici, ecc.) adottando gli accorgimenti previsti dalla norma;
- coadiuvare e controllare il ritiro/svuotamento dei contenitori/setti assicurandosi che tali operazioni avvengano nel rispetto delle procedure di sicurezza, evitando danneggiamenti, sversamenti o spargimenti di rifiuti;
- garantire il primo "pronto intervento" in caso di sversamenti accidentali, fuoriuscite di liquidi pericolosi;
- assicurare il rispetto delle procedure di controllo qualità e sicurezza durante le operazioni di conferimento da parte degli utenti, evitando in particolare l'accesso degli

utenti alle aree ove è in atto il prelievo di rifiuti da parte dei mezzi di raccolta e/o prevedendo la chiusura temporanea del CdR.):

- monitorare lo stato di accumulo dei rifiuti e comunicare al Referente tecnico la necessità di provvedere al ritiro a seguito del raggiungimento dei volumi massimi di stoccaggio dei rifiuti predefiniti nelle seguenti casistiche:
 - mancata esecuzione del servizio;
 - materiale non ritirato completamente;
 - riempimento del setto/contenitore in anticipo rispetto al programma;
 - sinistri/danni arrecati alla struttura causati dagli operatori addetti al ritiro dei materiali.
- verificare che il carico dei rifiuti sia eseguito esclusivamente da trasportatori autorizzati, confrontando targhe e mezzi con l'elenco disponibile presso il CdR.

Per consultare i giorni e gli orari di apertura del Centro di Raccolta, si rimanda al sito ufficiale del Comune di Cesano Boscone, al seguente link:

<https://www.comune.cesano-boscone.mi.it/index.php/aree-tematiche/ambiente-ed-ecologia/155-piattaforma-ecologica>

Nella giornata di giovedì il servizio è riservato ai furgoni e ai mezzi di utenza non domestica.

Il centro di raccolta resterà chiuso durante le seguenti Festività: 1 e 6 gennaio, domenica e lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8, 25 e 26 dicembre.

12.5 Servizi di spazzamento e lavaggio strade

Il servizio di spazzamento periodico e programmato viene svolto secondo la pianificazione definita e concordata con l'Amministrazione comunale, su strade e aree pubbliche, purché aperte permanentemente al pubblico transito senza alcuna limitazione in ordine al numero o al fine per cui sia consentito l'ingresso. I principali servizi di spazzamento erogati sono di seguito riportati:

- a) spazzamento combinato;
- b) la raccolta foglie;
- c) la pulizia e lavaggio di strade, piazze, scalinate e sottopassi;
- d) la pulizia, su chiamata da parte delle competenti autorità, delle carreggiate a seguito di incidenti stradali o perdite del carico da parte di veicoli, fatto salvo il recupero delle spese sostenute, a carico dei responsabili dell'incidente;
- e) la pulizia delle aree mercatali.

Lo spazzamento si configura come un servizio pubblico essenziale, costituisce un'attività di pubblico interesse finalizzata ad assicurare un'elevata protezione ambientale ed espletati nel rispetto della normativa di legge. Le modalità ordinarie di svolgimento del servizio di spazzamento, comprese eventuali articolazioni delle frequenze di prestazione del servizio, sono concordate con l'Amministrazione comunale tenendo conto della viabilità, della tipologia e densità abitativa, della presenza o meno di alberature, del flusso automobilistico, dell'entità della presenza turistica, di specifiche esigenze determinate da eventi naturali o condizioni meteoriche e delle tecnologie adottate per ogni singolo settore.

Durante l'espletamento del servizio gli addetti pongono particolare cura a non creare intralci al traffico e utilizzano tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

12.5.1 Servizio di spazzamento meccanizzato

Lo spazzamento meccanizzato di Cesano Boscone vedrà per ogni fase dello stesso, la presenza attiva dell'operatore di supporto a terra configurandosi dunque come spazzamento meccanizzato misto composto da spazzatrice con autista coadiuvato da operatore a terra dotato

di soffiatore. Le spazzatrici impiegate nelle operazioni di spazzamento avranno caratteristiche tecniche tali da garantire massima efficienza e basso impatto ambientale, acustico e atmosferico.

Per l'area "centro storico" si propone una frequenza trisettimanale il cui turno sarà completato a rotazione nei tre giorni con la pulizia delle aree prospicienti e, laddove possibile, anche interne le scuole e la pulizia delle piste ciclabili.

Inoltre, con frequenza settimanale si garantisce opportuna pulizia delle aree cimiteriali con il fine di assicurare sempre maggiori ed elevati standard di pulizia delle zone e luoghi di maggior aggregazione e afflusso.

12.5.2 Servizio di spazzamento manuale

Con l'obiettivo di incrementare gli standard di servizio attuali e colmare eventuali carenze, si garantiscono interventi di pulizia mirati presso i sedici Parchi presenti nel Comune di Cesano Boscone (Zona Parchi) nella quale sarà effettuato il servizio di pulizia con frequenza giornaliera 6/7 impiegando una risorsa dedicata. San Germano, forte anche dell'esperienza maturata presso altri Comuni e dell'essere promotrice di attrezzature e mezzi all'avanguardia, introdurrà a supporto dell'attività di spazzamento manuale, a rotazione su ognuna delle quattro zone di spazzamento canoniche, una minispazzatrice elettrica che permette di aspirare il rifiuto presente sul territorio, aumentando sensibilmente l'efficienza (produttività metri spazzati) e l'efficacia (qualità del lavoro). Grazie a tale strumento si pone grande attenzione anche alla raccolta delle deiezioni canine e alla pulizia delle aree cani.

Riepilogando, il servizio è strutturato mediante la suddivisione e la frequenza seguente:

- Zona 1: un operatore dal lunedì al sabato;
- Zona 2: un operatore dal lunedì al sabato;
- Zona 3: un operatore dal lunedì al sabato;
- Zona 4: un operatore dal lunedì al sabato;
- Zona Parchi: un operatore dal lunedì al sabato;
- Pulizia domenicale: un operatore dedicato ai punti nevralgici (centro storico, parchi e/o affini).

Gli operatori assegnati alle cinque zone identificate saranno sempre i medesimi andando a consolidare una fruttuosa e vincente pratica in uso in altri Comuni gestiti da San Germano che è quella del "netturbino di quartiere". Questo modello prevede l'assegnazione di una specifica area territoriale a un unico operatore, farà sì che quest'ultimo possa analizzare, e nel breve termine comprendere, le peculiari esigenze della zona assegnata rendendosi pertanto non solo soggetto passivo ma attore determinate nelle attività dell'area. L'esser insignito del ruolo di "responsabile di zona" eleverà gli standard operativi e l'attaccamento al lavoro della risorsa sviluppando un senso di appartenenza dell'operatore che verrà coinvolto a 360° in un integrato processo d'iterazione tra ambiente e comunità che non potrà che creare benefici anche sul lungo periodo, facendo dell'operatore un vero e proprio punto di riferimento anche per i cittadini.

12.5.3 Svuotamento cestini stradali

Il servizio consiste nello svuotamento dei cestini portarifiuti posti in aree pubbliche, compresa la loro pulizia periodica, l'asporto e il conferimento dei rifiuti raccolti dai cestini stessi e la sostituzione dei sacchetti, nonché la pulizia a terra delle aree.

Contestualmente alla pulizia delle cinque zone componenti il tessuto urbano di Cesano Boscone, i cinque operatori effettueranno anche il servizio di svuotamento dei 436 cestini presenti coerentemente con le frequenze di passaggio di spazzamento manuale e alla raccolta delle deiezioni canine. Ogni singolo operatore avrà cura di prelevare il sacco contenuto all'interno dei cestini o vuotare i posacenieri, riponendo il rifiuto all'interno del mezzo di raccolta in uso,

dotando quindi il cestino di un sacco ex-novo. Sarà inoltre effettuata la pulizia dell'area prospiciente il cestino ove vi siano rifiuti sparsi o simili.

Il servizio viene di norma eseguito congiuntamente con il percorso di spazzamento manuale, in occasione di manifestazioni particolari è effettuato prima, durante e al termine della stessa.

12.5.4 Pulizia mercati, fiere e manifestazioni

Nei luoghi in cui regolarmente vengono svolti i mercati locali è programmata, al termine delle attività di vendita, la pulizia delle piazze, vie e aree mediante spazzamento manuale e/o meccanico e raccolti i rifiuti.

In particolare, la raccolta di cassette di legno e plastica dura sarà estesa alle altre UtENZE non Domestiche produttrici di tali frazioni. Per la raccolta della frazione organica e della frazione residua si prevede di fornire i mercati di sacchi grigi semitrasparenti e di carrellati. Per le altre frazioni di rifiuto sarà individuata una zona all'interno dell'area mercatale dove i commercianti conferiranno, separatamente, i rifiuti prodotti (cartone, cassette di legno...) e la plastica negli appositi sacchetti. Il servizio verrà ampliato anche alle UtENZE non Domestiche (ortofrutta) situate nelle aree limitrofe.

Il servizio viene effettuato sia nel caso di mercati rionali a frequenza fissa che in occasione di manifestazioni più importanti, quali fiere o eventi particolari.

Gli interventi di pulizia del suolo pubblico e di organizzazione delle raccolte verranno notevolmente potenziati in occasione di eventi, per un totale di circa dieci l'anno. Si prevede uno sforzo organizzativo particolare, con impegno di risorse appositamente dedicate e dimensionate in proporzione alla consistenza dei singoli eventi. Se necessari detti interventi verranno protratti anche nel giorno successivo alla manifestazione e, laddove possibile, anche nel giorno precedente. Si prevede pertanto di realizzare punti ecologici attrezzati con batterie di carrellati di volumetria adeguata per la raccolta separata delle varie frazioni (carta, plastica, vetro, alluminio, umido e secco residuo).

I rifiuti in carta ed in vetro dovranno essere conferiti nei suddetti punti in maniera sfusa. Per il cartone, le cassette in legno e in polistirolo verrà comunicato che gli stessi potranno essere lasciati sulle piazzole da ciascun commerciante, avendo prima effettuato la riduzione volumetrica.

Attività di spazzamento misto e manuale saranno intraprese per la preparazione delle zone interessate dagli eventi, e per riportarle allo stato di igiene precedente allo svolgimento degli stessi.

12.5.5 Ritiro a domicilio Rifiuti Ingombranti

Le utenze interessate alla raccolta domiciliare degli ingombranti, devono prenotare il servizio al Numero Verde predisposto dal San Germano, attivo per sette ore al giorno dal lunedì al venerdì e per quattro ore il sabato. Verrà quindi trasmesso l'elenco delle richieste all'Appaltatore, il quale provvederà a organizzare il giro di ritiro. L'intervento è previsto con frequenza settimanale (1/7).

L'utenza dovrà comunicare la richiesta di intervento, specificando tipo, numero dei pezzi e domicilio in modo che gli operatori possano organizzare il ritiro per tipologia omogenea di materiale e minimizzare le operazioni di cernita e movimentazione dello stesso.

Durante l'effettuazione del servizio gli operatori controlleranno che l'utente abbia esposto i pezzi dichiarati in sede di prenotazione. Il ritiro sarà effettuato direttamente nei pressi dell'abitazione dell'utente su appuntamento, al fine di evitare ritiri da utenze non autorizzate. Si ricorda inoltre che, gli ingombranti, beni durevoli e RAEE, qualora quest'ultimi non siano consegnati al distributore mediante "uno contro uno" in fase di acquisto, o introdotti nel sistema di raccolta domiciliare, potranno essere conferiti direttamente dall'utenza domestica presso la piattaforma di riferimento.

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti del Comune di Cesano Boscone è a disposizione dei cittadini su prenotazione attraverso il Numero Verde 800 40 94 64.

Le utenze domestiche (private abitazioni) hanno la possibilità di farsi ritirare un massimo di 5 (cinque) pezzi dettagliando la tipologia di rifiuti che intendono smaltire: l'elenco deve essere preciso sia nella stima delle quantità che della tipologia.

- Il materiale deve essere esposto su suolo pubblico (gli operatori non sono autorizzati ad accedere alla proprietà privata) o bordo strada e deve riportare il codice numerico fornito al momento dell'appuntamento. Il codice è necessario all'operatore per rilevare la corrispondenza tra la prenotazione e il materiale effettivamente esposto.
- Il materiale deve essere esposto dopo le 22.00 entro le ore 6.00 del mattino. Sarà ritirato entro la fine del turno giornaliero (approssimativamente entro le ore 14.00).
- Non è necessario presidiare il materiale esposto, tuttavia è richiesto di assicurarsi che questo non rechi intralcio ai pedoni o a chi per essi.
- Qualora il materiale per cui viene richiesto il ritiro ecceda per dimensioni o tipologia, oppure vi siano dei dubbi sulla accessibilità dei mezzi al luogo di ritiro, gli operatori intervengono preventivamente con un sopralluogo per verificare che vi siano le condizioni per poter effettuare il servizio di ritiro a domicilio.

Il servizio così strutturato, adatto a soddisfare le richieste della maggior parte dei cittadini, può tuttavia rappresentare un ostacolo per alcune categorie di utenti fragili (soggetti portatori di handicap, persone anziane, persone sole, persone che momentaneamente risultano essere impossibilitate causa problemi di salute) che potrebbero avere difficoltà a trasportare mobili, elettrodomestici, divani e altri oggetti ingombranti e pesanti, anche solo a bordo strada.

Allora, per cogliere le esigenze di queste fasce di utenza, San Germano offre modalità esecutive personalizzate, incrementando le utenze sensibili servite settimanalmente dalle 3 (tre) previste fino a 5 (cinque) e garantendo il servizio di asporto ingombranti direttamente al piano. San Germano ritiene che ciò possa avvenire dopo un attento esame delle problematiche indicate effettuato congiuntamente con l'Amministrazione Comunale che raccoglierà le indicazioni che perverranno dai Servizi Sociali e alla Persona, al fine di:

- individuare i soggetti che abbiano diritto a beneficiare di tale particolare forma di servizio;
- definire forme di informazione sul servizio e di avviso circa le modalità operative, allo scopo di evitare che tale strumento possa venire utilizzato per scopi criminosi;
- definire forme di controllo durante lo svolgimento del servizio (assistenza di un Agente di Polizia Locale, dei Servizi Sociali) in modo che possa certificarsi la tipologia e la quantità degli oggetti raccolti.

Questo servizio, da prenotare presso il Numero Verde 800 40 94 64, sarà reso senza alcun aggravio di costi.

13. PRIVACY

Il titolare del trattamento si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), nonché da ogni provvedimento applicabile in materia (di seguito "Normativa privacy"). In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione dei servizi 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 dalla Normativa privacy. Le basi giuridiche che legittimano il trattamento sono identificate dai Gestori nell'art. 6, paragrafo 1, lett. b) e c) del GDPR e servono rispettivamente a dare esecuzione al contratto di servizi e ad adempiere a obblighi previsti dalla legge. Il trattamento dei dati è obbligatorio e il mancato conferimento comporterà l'impossibilità di erogare i servizi. 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, ad altri soggetti debitamente nominati responsabili esterni del trattamento, tra i quali: società di recupero crediti, aziende che operano nel settore dei trasporti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno inoltre 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. I dati personali saranno conservati nei soli limiti temporali di quanto strettamente necessario per il raggiungimento delle finalità summenzionate, in linea con i principi di necessità e proporzionalità del trattamento. Sono in ogni caso fatti salvi gli obblighi di conservazione imposti da norme di legge, regolamenti e provvedimenti applicabili in materia. Non è previsto il trasferimento dei dati in un Paese terzo. Il trattamento dei dati personali sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti appartenenti al personale interno del Titolare in qualità di persone autorizzate al trattamento di dati personali. Il Titolare del trattamento è il Comune di Cesano Boscone con sede a Cesano Boscone in Via Mons. Pogliani n. 3. Il Responsabile della protezione dei dati personali (Dpo) del Comune di Cesano Boscone è contattabile inviando una e-mail a: dpo@comune.cesano-boscone.mi.it. I diritti di accesso, rettifica, cancellazione, revoca nonché di limitazione e di opposizione al trattamento nei casi e nei limiti previsti dalla normativa vigente a cui si rimanda (cft artt. 15-22) potranno essere fatti valere in qualsiasi momento tramite richiesta al titolare del trattamento o al Dpo al contatto sopra indicato. L'interessato ha inoltre il diritto di fare un reclamo al Garante della protezione dei dati.

14 - VALIDITA' DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta dei servizi ha validità pari a quella dell'appalto per la gestione del servizio o, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani quale servizio universale, fino alla decorrenza del nuovo affidamento ed è soggetta a revisione.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dal Comune di Cesano Boscone, dal gestore e dall'utenza. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. 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.

I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documenti di riscossione utile.

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

(in grigio lo schema adottato dal Comune di Cesano Boscone)

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

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

* (per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito).

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

(in grigio lo schema adottato dal Comune di Cesano Boscone)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

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