



Comune di **Bollate**

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO RIFIUTI***

*ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA*

# Indice

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa	3
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	5
3. Territorio di riferimento	6
4. Principi di erogazione del servizio	6
5. Gestori	9
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	11
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	12
8. Modalità di erogazione del servizio	13
8.1. Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti	13
8.2 Gestione dei servizi di igiene urbana (Raccolta e Trasporto rifiuti e Spazzamento stradale)	15
8.2.a Raccolta a trasporto	15
8.2.b Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio stradale	20
8.2.c Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Servizio di Pronto Intervento	21
8.2.d Continuità e regolarità del servizio	22
9. Misure per la tutela degli utenti	23
10. Trasparenza	25
11. Privacy	25

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## **Disposizioni generali**

**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.

**Decreto-legge 30 luglio 1999, n. 286, art. 11** sul Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell’attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

**Legge 24 dicembre 2007, n. 244** “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 2, 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.

**Decreto-legge 24/01/2012, n.1**, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio;

**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 Regionale della Regione Lombardia n.26 del 12 dicembre 2003** e s.m.i.: prevede che i soggetti erogatori adottino una carta dei servizi predisposta ai sensi dell’articolo 11 del D.L. 30 luglio 1999, n. 286, e in base alle linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate;

## **Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana**

**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 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 e relativo Allegato (TQRIF).

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il “Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF” e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

### **Disposizioni comunali specifiche**

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe vigenti**, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A940>

## 2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio rifiuti in tutti i suoi aspetti.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

La presente Carta per quanto concerne l'attività di Raccolta Rifiuti e Spazzamento e lavaggio strade è stata redatta conformemente a quanto definito nel Contratto di servizio, nelle prescrizioni tecniche ad esso allegate e dalla normativa vigente.

### 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Bollate che si estende per 13,12 kmq e conta una popolazione pari a 36.616 abitanti (dato al 1° novembre 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 16.600 unità.

### 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

#### **Rispetto delle normative e onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

#### **Imparzialità**

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

#### **Eguaglianza di trattamento**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

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

#### **Chiarezza, cortesia e comprensibilità delle informazioni (all'utenza)**

Il Gestore assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

### **Equità**

Il Gestore assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

### **Tutela dell'ambiente**

Nell'adempimento dei servizi offerti il Gestore si impegna a rispettare l'ambiente ed a garantire la salvaguardia della salute umana sia per utenti che per operatori minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna, pertanto, ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni di rifiuti nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

### **Semplificazione delle procedure**

Il Gestore assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### **Efficienza ed efficacia – Equità di trattamento**

Il Gestore pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Inoltre, il Gestore assicurerà - nella gestione dei servizi - condizioni di equità di trattamento per tutti gli utenti.

### **Continuità e servizio di emergenza**

Costituisce impegno prioritario del Gestore erogare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, l'azienda interverrà prontamente con le necessarie misure di sicurezza, previa adeguata informazione alle varie utenze, onde recare il minor disagio possibile. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

### **Qualità e sicurezza**

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti agli utenti nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di mezzi, attrezzature e materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

## **Partecipazione**

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di ricevere dal Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feed-back e di suggerimenti (App gratuita Municipium da installare su dispositivi mobili, Numero Verde).

Il Gestore Gaia Servizi S.r.l., in relazione all'informazione nelle scuole, realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi e collabora nei progetti di educazione ambientale rivolti ai giovani, attraverso giornate dell'ambiente, concorsi, modalità di separazione rifiuti ecc.

## **Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

## 5. Gestori

Sono di seguito riportate le informazioni inerenti ai gestori del servizio rifiuti ed i relativi contatti.

### **A. Gestore tariffe e rapporti con gli utenti**

Ufficio Tributi del Comune di Bollate

**Indirizzo:** piazza Aldo Moro n. 1 Bollate (MI) cap 20021

#### **Orario di apertura al pubblico:**

Tutte le mattine di martedì, giovedì, venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30; martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00; mercoledì dalle ore 8:30 alle ore 12:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00; lunedì l'ufficio è chiuso al pubblico.

**Telefono:** 02 - 35005319 – 307 – 256

**Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa** n. 800474747: il numero verde sarà attivo per le telefonate degli utenti il mercoledì pomeriggio dalle ore 14:00 alle ore 16:00, negli altri giorni sarà attivo un disco pre-registrato per le informazioni generali in materia di tariffe e avvisi di pagamento (scadenze, rate, etc).

**Email:** [tributi@comune.bollate.mi.it](mailto:tributi@comune.bollate.mi.it)

**Pec:** [comune.bollate@legalmail.it](mailto:comune.bollate@legalmail.it)

### **B. Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade**

GAIA SERVIZI S.R.L.

Gaia Servizi S.r.l. società patrimoniale in-house del Comune di Bollate, costituita il 13 novembre 2007, si configura come realtà dinamica che svolge direttamente i seguenti servizi pubblici locali:

- Servizi di igiene ambientale (raccolta spazzamento strade, smaltimento e gestione piattaforma ecologica);
- Servizio di gestione e manutenzione aree a verde e arredo urbano;
- Servizio manutenzione strade, manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica verticale;
- Gestione e manutenzione immobili Edilizia Residenziale pubblica;
- Servizio manutenzione pubblica illuminazione;
- Servizio affissioni e riscossione Canone Unico Patrimoniale;
- Servizio di gestione dei Cimiteri
- Servizio gestione parcheggi a pagamento

Gaia Servizi S.r.l., è una società pubblica, inalienabile e completamente di proprietà comunale, il cui obiettivo è accelerare e rendere più efficiente la politica di investimento del Comune e sviluppare nuovi servizi di qualità a favore del territorio comunale.

### Punti di contatto

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite **Numero Verde** gratuito.

Orari di fruizione del servizio:

Da Lunedì a Giovedì 8.30 – 13.00 e 14.00 – 18.00

Venerdì 8.30 – 13.00

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami
- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati. L'operatore fisico fornisce all'utente il "codice operatore" ovvero le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente.

Gaia Servizi ed il Comune di Bollate hanno reso disponibile alla cittadinanza l'**APP Municipium** scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple che consente la visualizzazione dell'elenco e la descrizione dei principali rifiuti appartenenti alle varie categorie per identificare il corretto contenitore per lo smaltimento. Si possono inoltre effettuare segnalazioni anche corredate da fotografie, che attraverso il sistema di geolocalizzazione identificherà automaticamente il punto esatto in cui si è verificato il problema segnalato oppure si potrà optare per l'inserimento manuale dell'indirizzo. L'app consente anche la visualizzazione delle segnalazioni effettuate e lo stato di gestione delle richieste.

Per contattare invece il Centro Servizi o le sedi direzionali, amministrative o operative di Gaia Servizi S.r.l. è disponibile il centralino aziendale componendo il numero fisso 02.38203296, attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.00.

**Indirizzo:** via Stelvio n. 38 Bollate (MI) cap 20021

**E-mail:** info@gaiaservizi.eu

**PEC:** gaiaservizisrl@legalmail.it

## 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO</p> <p style="text-align: center;">QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

## 7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 46 del 29/03/2022, la Gestione del Servizio non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

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

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

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

## 8. Modalità di erogazione del servizio

### 8.1. Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Bollate il servizio di gestione della TARI è svolto da specifiche risorse interne all'ufficio tributi (tre dipendenti) che dispongono di autonomia organizzativa in relazione al tributo in oggetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: dal martedì al venerdì mattina dalle ore 8:30 alle ore 12:30, martedì pomeriggio dalle ore 15:00 alle ore 18:00, per un totale di 23 ore settimanali, il lunedì l'ufficio è chiuso al pubblico.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per 36 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF, il Comune di Bollate si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/richieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento tramite intimazioni notificate dall'Agenzia Entrate Riscossione	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva (Agenzia Entrate Riscossione)	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione degli interPELLI (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla	<i>Rispetto dei termini previsti</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>dalla normativa</i>
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

## 8.2 Gestione dei servizi di igiene urbana (Raccolta e Trasporto rifiuti e Spazzamento stradale)

### 8.2.a Raccolta a trasporto

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

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari porta a porta
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- piattaforma ecologica
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali: posti all'interno delle farmacie e pile esauste)

#### Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Il conferimento dei rifiuti avviene su suolo pubblico in prossimità del proprio numero civico con esposizione la sera prima del giorno del ritiro dopo le ore 20.00.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati, è possibile consultare il sito internet di Gaia Servizi S.r.l. nel quale sono disponibili:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di ritiro;
- modalità di contatto del servizio clienti.

#### Servizio di ritiro su chiamata

Il servizio prevede il ritiro, trasporto, selezione/valorizzazione e trattamento/recupero dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute attraverso il Numero Verde dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica.

Le prenotazioni possono essere effettuate fino alle ore 12.00 del giorno previsto per la raccolta o fino a saturazione della capacità complessiva di carico dei mezzi previsti.

#### *Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)*

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE -Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, TV e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso la Piattaforma Ecologica o qualora di grosse dimensioni con ritiro a domicilio previa prenotazione al Numero Verde gratuito.

#### **Piattaforma ecologica**

La piattaforma ecologica per la raccolta differenziata dei rifiuti solidi urbani è sita nel Comune di Bollate in Via Pace e ha una superficie di circa 4.400 mq di cui 700 coperti. L'area è presidiata ed attrezzata per ricevere il conferimento diretto da parte degli utenti di diverse tipologie di rifiuti urbani (sia per le utenze domestiche sia per quelle non domestiche). In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti dal servizio domiciliare.

I cittadini residenti possono conferire, ad esempio, le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici), vernici, materiali inerti originati da lavori di piccola manutenzione domestica, olii esausti, neon, pneumatici, toner, batterie esauste e scarti vegetali. Non è possibile smaltire bombole del gas, estintori, eternit, pannelli di cartongesso, solventi. Non si possono conferire, inoltre, tutte le tipologie di rifiuti che sono già oggetto di raccolta differenziata.

Orario:

- dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00
- la Domenica dalle ore 9.00 alle ore 12.00

Gli operatori addetti al ricevimento dei rifiuti devono garantire il rispetto di tutte le norme previste dal Regolamento Comunale e, pertanto, hanno l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, un documento d'identità valido in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (residenza nel Comune).

Essi, inoltre devono:

- negare lo scarico a cittadini non residenti ed a aziende e artigiani per quantitativi superiori a 30 kg di rifiuti;

- annotare, laddove previsto, in apposito registro, gli utenti che giornalmente usufruiscono del servizio nonché le tipologie di rifiuti conferiti;
- controllare che i rifiuti vengano scaricati e differenziati in modo corretto in base alla tipologia;
- segnalare ogni eventuale infrazione o inosservanza delle norme ai responsabili del soggetto gestore o direttamente alla Polizia Locale;
- negare l'assenso allo scarico per i rifiuti che non risultano autorizzati allo stoccaggio;
- regolare o non consentire l'accesso ai veicoli qualora se ne ravvisi la necessità (es. durante la movimentazione dei cassoni);
- negare ogni forma di cernita, rovistamento e recupero "non autorizzati" dei rifiuti collocati negli appositi contenitori/cassoni;
- negare lo scarico dei materiali fuori dei cassonetti/contenitori.

Le utenze domestiche potranno conferire tutti i rifiuti prodotti per tipologie di rifiuti solidi urbani, mentre le utenze non domestiche potranno conferire fino ai quantitativi massimi previsti secondo le modalità di assimilazione dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani così come previste nel Regolamento Comunale.

### **Rifiuti urbani oggetto di raccolta differenziata**

#### Rifiuti solidi urbani non ingombranti residuali (Secco Indifferenziato)

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

La frequenza di raccolta è bisettimanale antimeridiana nella fascia oraria 6.00-12.00. Il sistema prevede l'uso di sacchi semitrasparenti depositati a cura degli utenti la sera prima del giorno della raccolta a ciglio strada in prossimità del relativo numero civico. I sacchi depositati non dovranno essere di intralcio alla circolazione veicolare e pedonale e non avere peso superiore agli 8kg.

#### Rifiuti organici - Umido

Il rifiuto umido organico è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, fiori recisi ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto umido:

- 25 litri (contenitore con manico) per utenze mono familiari
- 120 litri (contenitore carrellato) per utenze collettive

La frequenza di raccolta è bisettimanale antimeridiana nella fascia oraria 6.00-12.00. I rifiuti vengono raccolti mediante l'utilizzo di sacchi biodegradabili e/o sfusa in contenitori rigidi dotati di chiusura antirandagismo. Nel giorno del ritiro i contenitori dovranno essere depositati su area

pubblica in prossimità del numero civico. Le utenze collettive dotate di contenitori carrellabili in quantità adeguata alla produzione, dovranno provvedere a depositarli su area pubblica come i precedenti.

### Carta e cartone

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fundamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica, fundamentalmente imballaggi in carta e cartone e carta grafica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 360 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La carta e il cartone delle mono-utenze, deve essere confezionata in pacchi legati o imballaggi in cartone e depositata a bordo strada la sera prima del giorno della raccolta. Per le multi-utenze (condomini o zone abitative a carattere intensivo, utenze commerciali, esercizi pubblici, uffici) è previsto l'uso del contenitore dimensionato a necessità che l'utente provvede a collocare a ciglio strada in prossimità del proprio numero civico la sera prima del giorno della raccolta.

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.00-12.00.

### Imballaggi in Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica quali ad esempio bottiglie in plastica, flaconi, sacchetti in nylon, cellophane, ecc, ma anche vaschette in polistirolo sottile. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente.

L'utente deve provvedere a depositare, la sera prima del giorno della raccolta, la plastica confezionata in sacchi trasparenti di colore giallo a bordo strada in corrispondenza dei numeri civici. La raccolta ha frequenza settimanale ed è previsto avvenga con inizio alle ore 6.00 e fino alle ore 12.00.

### Vetro, lattine di alluminio e banda stagnata

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali in metallo. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 35 litri (contenitore con manico)
- 360 litri (contenitore carrellato)

L'utenza è dotata di appositi contenitori di color verde da collocare su via pubblica la sera prima del giorno della raccolta che viene effettuata settimanalmente nella fascia oraria 6.00-12.00.

### Scarti vegetali

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, fiori recisi, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Il servizio è a disposizione solo per gli utenti che non hanno la possibilità materiale di conferire direttamente nella piazzola ecologica. Gli scarti vegetali devono essere raccolti in contenitori rigidi riutilizzabili o in sacchi estensibili raccogli foglie (quelli con anima in filo metallico) del volume massimo di 50 litri l'uno, oppure in fascine bene legate sempre massimo 50 litri cadauno.

Vengono ritirati sino ad un massimo di n. 5 colli per numero civico tra contenitori e fascine.

La raccolta è attiva nei mesi da marzo a novembre e sospesa nei mesi di gennaio, febbraio e dicembre ed è effettuata con cadenza settimanale nella fascia oraria 6.00-12.00.

Di seguito si riepilogano per ogni frazione i colori identificativi ed i contenitori disponibili. Ogni ulteriore informazione su attrezzature, contenitori sono reperibili chiamando il Numero Verde o consultando il sito internet.

Tipologia rifiuto	Colore identificativo	Contenitori
Indifferenziato	Trasparente	Sacchi
Imballaggi in plastica	Giallo	Sacchi
Umido	Marrone	25 litri / 120 litri
Carta	Bianco	360 litri / 1.100 litri
Vetro e lattine	Verde	35 litri / 360 litri
Scarti vegetali	-	50 litri / sacchi estensibili

### **Altre tipologie di rifiuto**

#### *COMPOSTAGGIO DOMESTICO*

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino.

Ad eventuali campagne di fornitura attivate, agli utenti che ne faranno richiesta sarà fornita compostiera assieme al manuale d'uso con le istruzioni dettagliate per la gestione del processo di compostaggio. Sono previsti, inoltre, incontri con esperti che illustreranno i principi fondamentali

del compostaggio domestico. Per tali attività saranno altresì sviluppate sinergie con le associazioni presenti sul territorio e con le istituzioni scolastiche.

#### *PILE ESAUSTE*

I contenitori per la raccolta delle pile esauste sono installati presso differenti strutture collocate sul territorio, quali scuole elementari e medie, sede municipale, nonché alcuni negozi di vendita.

L'elenco completo ed aggiornato dei punti di raccolta è consultabile sul sito alla pagina: [https://www.gaiaservizi.eu/sites/default/files/bollate\\_-\\_posizionamento\\_cestini\\_pile.pdf](https://www.gaiaservizi.eu/sites/default/files/bollate_-_posizionamento_cestini_pile.pdf)

La raccolta delle pile esauste verrà effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

#### *MEDICINALI SCADUTI*

I contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti sono collocati presso tutte le farmacie (comunali e private) presenti nel territorio comunale.

La raccolta dei farmaci verrà effettuata una volta ogni quindici giorni attraverso lo svuotamento dei tredici contenitori dedicati.

#### *SIRINGHE*

La raccolta delle siringhe usate presso le farmacie viene effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso il ritiro di contenitori specifici. Il servizio è anche assolto in affiancamento al servizio di spazzamento manuale mediante dotazioni di mezzi e attrezzature adeguate agli addetti.

### **8.2.b Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio stradale**

Gaia Servizi S.r.l. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

Le attività di pulizia vengono svolte sia manualmente sia meccanicamente. Nello specifico, le attività meccaniche sono normalmente svolte con periodicità, per rimozione dal suolo di carte e cartacce che deturpano il decoro e l'aspetto estetico. Le manuali hanno invece finalità di mantenimento nel lasso della periodicità dello spazzamento meccanico con la specificità dello svuotamento dei cestini portarifiuti stradali.

Il servizio base è svolto principalmente con servizio misto, con squadra composta da spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.

Al servizio misto è affiancato il servizio manuale di pulizia puntuale e complementare del territorio, erogato nelle aree dove non è possibile il servizio con spazzatrice ovvero relativo alla pulizia dei cestini stradali.

Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare, il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

Il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio. La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, scuole, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio.

Il servizio di pulizia meccanizzato è garantito in tutte le strade comunali con cadenze previste dalla relativa cartellonistica installata adiacente la sede stradale; in caso di condizioni metereologiche avverse (pioggia o neve) il servizio è soppresso.

Le frequenze dei servizi di pulizia sono altresì consultabili sul sito internet e disponibili presso il Centro Servizi di Gaia Servizi S.r.l. o al Numero Verde.

### *Mercati settimanali*

Nell'ambito del territorio Comunale si svolgono i seguenti mercati settimanali:

- Bollate (martedì mattina)
- Ospiate (mercoledì pomeriggio)
- Cassina Nuova (sabato mattina)
- Cascina del Sole (venerdì pomeriggio)

La raccolta dei rifiuti e la pulizia delle aree mercatali sarà effettuata con autocarri compattatori, autospazzatrici meccaniche e personale appiedato di supporto.

## **8.2.c Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Servizio di Pronto Intervento**

### *Situazioni di pericolo stradale*

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

### *Pronto intervento*

Per il servizio di pronto intervento, ai sensi degli artt. 48 e 49 del TQRIF, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale il soggetto titolato alla valutazione della gravità dell'evento e alla successiva possibile attivazione del servizio di raccolta dei rifiuti eventualmente generatisi che ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo. Gaia Servizi S.r.l. interverrà a seguito della suddetta valutazione per ripristinare il regolare servizio e per tale ragione mette a disposizione un numero dedicato, disponibile 24 ore su 24 contattabile direttamente dalla Polizia Locale, che rimane il punto di contatto per i cittadini nei casi di:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

### **8.2.d Continuità e regolarità del servizio**

Gaia Servizi S.r.l. garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi di raccolta/trasporto e spazzamento/lavaggio strade secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati entro la stessa giornata nelle successive 12 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori o mancato lavaggio delle strade è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (neviccate, precipitazioni piovose) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti, ove persiste eventuale e tangibile problematica, il Gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato l'interruzione del servizio.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.



## 9. Misure per la tutela degli utenti

### **Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati**

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A940>. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui di riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI);
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI);
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi).

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti indirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definitiva, senza necessità che la stessa, si vesta nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali;
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;

- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Bollate entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune di Bollate entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

## 10. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=A940>

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa e alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

## 11. Privacy

Il Comune di Bollate si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

Per quanto riguarda il Gestore della Raccolta e Spazzamento Gaia Servizi S.r.l., tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina <https://www.gaiaservizi.eu/ajax-render/nojs/dialog/66>