



Comune di Arcore

***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.....	5
4. Cos'è la TARI (Tassa sui rifiuti)	6
5. Principi di erogazione del servizio.....	7
6. Gestori	8
7. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori.....	10
8. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica.....	11
9. Modalità di erogazione del servizio.....	12
9.1 Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti.....	12
9.2 Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti	14
9.3 Servizio di spazzamento e lavaggio strade	19
10. Misure per la tutela degli utenti	20
11. Trasparenza	22
12. Trattamento dei dati personali.....	22

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.

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”*.

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 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.

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 Regionale della Regione Lombardia 26/2003, Art. 7, prevede che *“I soggetti erogatori adottano una carta dei servizi, predisposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e in base a linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate”*.

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).

CAM – Criteri Ambientali Minimi *“Rifiuti urbani e spazzamento stradale”*: *“Affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, del servizio di pulizia e spazzamento stradale, della fornitura dei relativi veicoli e dei contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani”* (approvato con DM 23 giugno 2022 n.255, G.U. n. 182 del 5 agosto 2022 - in vigore dal 3 dicembre 2022)

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=A376>

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 di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* riferibili alle prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato alla trasparenza su ogni aspetto del tributo e del servizio.

È un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Gestori al fine di migliorare i servizi e renderli meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti, nonché a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità. Nella stessa trovano spazio le indicazioni necessarie al cittadino ad orientarsi nel 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, ecc.

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Arcore che si estende per 9,25 km² kmq e conta una popolazione pari a 17.773 abitanti (dato al 1° gennaio 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 8.800 unità.

4. Cos'è la TARI (Tassa sui rifiuti)

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività inerente alla gestione dei rifiuti quali: raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani, spazzamento delle strade, pulizia dei parchi, ecc.

È dovuta da coloro che posseggono o detengono, a qualsiasi titolo e anche di fatto, locali o aree operative scoperte a qualunque uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando tariffa fissa per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, a cui si somma la tariffa variabile che dipende dal numero dei componenti il nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

La TARI viene rapportata al numero di giorni annuali di competenza di ciascun contribuente.

Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia.

5. Principi di erogazione del servizio

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

Imparzialità

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

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

Il Comune 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 Comune 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.

Semplificazione delle procedure

Il Comune 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.

Copertura del costo del servizio

L'introito derivante dal flusso di entrate della TARI deve, per legge, coprire l'intero costo sostenuto dal Comune per l'intero servizio di gestione dei rifiuti urbani, indispensabile alla collettività.

Efficienza ed efficacia

Il Comune 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.

Privacy

Il Comune si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR.

6. Gestori

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

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti

Ufficio Tributi del Comune di Arcore

Indirizzo: Largo V. Vela n. 1 – 20862 Arcore (MB)

Telefono: 039 6017401

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: 800957748 attivo il mercoledì dalle 8:30 alle 12:30

Email per l'invio delle dichiarazioni e delle istanze: urp@comune.arcore.mb.it

Email per informazioni: tributi@comune.arcore.mb.it

Pec: comune.arcore@pec.regione.lombardia.it

Sito Internet: <https://www.comune.arcore.mb.it/>

Gestore della dotazione annuale dell'ecuosacco

Ufficio Ecuosacco del Comune di Arcore

Indirizzo: Largo V. Vela n. 1 – 20862 Arcore (MB)

Telefono: 039 6017304-314

Email per informazioni: ecuosacco@comune.arcore.mb.it

Pec: comune.arcore@pec.regione.lombardia.it

Sito Internet: <https://www.comune.arcore.mb.it/>

Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade

CEM AMBIENTE SPA

Indirizzo: Località Cascina Sofia 1, 20873 Cavenago Brianza (MB)

Telefono: 02 9524191

Fax: 02 95241962 – 02 95241963

Numero Verde: 800 34 22 66 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:30 alle 17:00 e il sabato dalle 9:00 alle 12:00

Email: info@cemambiente.it

Pec: protocollo@pec.cemambiente.it

Sito Internet: <https://www.cemambiente.it/>

CEM Ambiente è un'azienda a totale capitale pubblico che gestisce i servizi di igiene urbana per i Comuni soci.

CEM Ambiente, società da sempre attenta alla qualità del servizio reso e alla tutela dell'ambiente, attua e mantiene un sistema di gestione ambientale secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale e conforme al Regolamento EMAS, allo scopo di attuare il **miglioramento continuo** delle proprie prestazioni ambientali.

CEM Ambiente, nel suo operato, persegue i seguenti **obiettivi strategici** nel campo della sicurezza e della tutela dell'ambiente, come delineati nel documento di politica ambientale:

- **Mantenere** attivo e applicare un **Sistema di gestione ambientale** basato sul Regolamento CEE **EMAS** e conforme alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** e **UNI EN ISO 9001:2015** presso i seguenti siti:
 - Sede Amministrativa ed ex-discarda di Cavenago di Brianza;
 - Centro Multimateriale di Liscate;
 - Stazione di trasferimento di Bellusco/Mezzago.
- **Rispettare**, nella sostanza e nei principi, tutte le leggi e i regolamenti ambientali applicabili, nonché gli eventuali impegni liberamente assunti in campo ambientale.
- **Promuovere** la collaborazione con le autorità locali sui temi dell'ambiente e perseguire un dialogo aperto nei confronti del pubblico.

I documenti di certificazione sono **scaricabili** sul sito di CEM Ambiente, **sezione documenti**:
www.cemambiente.it/documenti-cem

7. 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, approvato con Delibera di Giunta Comunale n. 49 del 22/03/2022.

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

Per lo schema I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO, non sono applicati livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani in base alla Tabella 1 dell'allegato A della delibera ARERA 15/2022 del 18 gennaio 2022.

8. 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, la Gestione del Servizio Rifiuti 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. ¹
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. ¹
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a. ¹
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. ¹
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 A alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

9. Modalità di erogazione del servizio

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si compone delle seguenti attività:

- **gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti** che comprende le operazioni di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), di gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center, la gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, la promozione di campagne ambientali, la prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **gestione della raccolta e trasporto** che comprende le operazioni di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **gestione dello spazzamento e del lavaggio delle strade** che 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.

9.1 Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Arcore il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

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: lunedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00, mercoledì dalle ore 08:30 alle ore 12:30, sabato dalle ore 08:45 alle ore 11:45 per un totale di 8 ore e 30 minuti settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo per informazioni di carattere generale lunedì dalle ore 15:30 alle ore 17:00, mercoledì dalle ore 08:30 alle ore 12:30, sabato dalle ore 08:45 alle ore 11:45 per un totale di 8 ore e 30 minuti settimanali.

Lo sportello telefonico con numero verde è attivo per informazioni di carattere generale mercoledì dalle ore 08:30 alle ore 12:30 per un totale di 4 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 o elettronica (su richiesta).

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 e delle conseguenti tariffe, il Comune di Arcore 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 in quanto la delibera ARERA

15/2022 del 18 gennaio 2022 non richiede l'applicazione di alcun livello generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani per lo schema I scelto dal Comune.

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>
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>
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	<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>
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; 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	<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>

Servizi	Indicatore di qualità
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	Rispetto dei termini previsti dalla normativa
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	Rispetto dei termini previsti dalla normativa

9.2 Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti

Raccolte porta a porta

Per raccolte porta a porta si intendono quelle che prevedono il ritiro dei rifiuti presso il domicilio dell'Utente. Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un calendario stabilito, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di raccolta, trasporto, recupero esaltamento dei rifiuti sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra CEM Ambiente e il Comune. Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti è fondamentale che vi sia, unitamente all'impegno del gestore, anche l'adozione da parte dei cittadini di comportamenti responsabili nel rispetto del Regolamento comunale vigente in materia, dell'ambiente e del decoro urbano.

Le informazioni relative ai servizi di raccolta sono reperibili utilizzando i seguenti canali:

- Calendario distribuito annualmente a tutti gli utenti
- Modalità di conferimento dei rifiuti: <https://www.cemambiente.it/dove-lo-butto/>
- Servizi di misurazione puntuale dei rifiuti (Ecuosacco):

<https://www.cemambiente.it/ecuosacco/> Eventuali modifiche sono comunicate all'Utenza a mezzo stampa, APP CEM Ambiente, con comunicazione al Comune e alla seguente pagina del sito web:

<https://www.cemambiente.it/sezione/comunicazioni/news/>.

Si riportano di seguito le principali informazioni sulle modalità di erogazione e di fruizione del servizio.

Servizi	Frazione raccolta	Frequenza	Modalità di esposizione	Colore Contenitore
RACCOLTE PORTA A PORTA RIFERIMENTO	ORGANICO - UMIDO - F.O.R.S.U.	Bisettimanale (consultare calendario)	il sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in contenitori di dimensione e colore indicati sul calendario	MARRONE

REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	SECCO FRAZIONE RESIDUA DA R.D.	Settimanale (consultare il calendario)	Ecuosacchi rossi da 35 lt per le utenze domestiche e in Ecuosacchi blu da 110 lt oppure in Ecuobox da 35/120/240/1100 lt per le utenze non domestiche	
	CARTA E CARTONE	Settimanale (consultare il calendario)	in scatole di cartone, borse di carta, pacchi legati con spago o secchi, con coperchio e manico, bidoni carrellati da 120, 240 e 360 lt o cassonetti da 1100 lt	BIANCO
	VETRO	settimanale (consultare il calendario)	in secchi, con coperchio e manico, bidoni carrellati da 120, 240 lt	VERDE
	MULTIPAK	Settimanale (consultare il calendario)	Sacchi di polietilene semitrasparenti da 110 lt di colore giallo con codice abbinato all'utenza	

Gli operatori che svolgono il servizio di raccolta rifiuti, i tecnici ispettivi e i tecnici di CEM Ambiente effettuano controlli quali/quantitativi sul materiale conferito, segnalando le non conformità rilevate attraverso etichette adesive apposte sui contenitori/sacchi. L'etichetta riporta sempre l'indicazione di dove trovare le informazioni per la corretta esposizione e le possibili motivazioni della segnalazione di non conformità.

Microraccolte

La raccolta di alcune frazioni di rifiuto (pile esauste, farmaci scaduti, rifiuti tessili, ecc.) avviene mediante conferimento da parte dell'Utenza in contenitori stradali dedicati, collocati su indicazione di ogni singolo Comune sul suolo pubblico ad accesso libero. I contenitori sono periodicamente svuotati da operatori con automezzi adibiti per il trasporto nei centri autorizzati. Per quanto concerne le raccolte degli indumenti dismessi/rifiuti tessili potrebbero essere presenti dei contenitori su aree private (posteggi supermercati, benzinai, ecc.) estranei al servizio erogato dal gestore.

Servizi	Frazione raccolta	Frequenza	Modalità di esposizione
MICRORACCOLTE	Pile Esaurite	svuotamento periodico contenitori con frequenzavariabile in relazione al grado di utilizzo	contenitori stradali di varie dimensioni dislocati sul territorio o presso servizi ed esercizi pubblici
RIFERIMENTO REGOLAMENTO			

COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	Farmaci	svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	contenitori stradali di varie dimensioni dislocati sul territorio o presso servizi ed esercizi pubblici
------------------------------------------------------------------------	---------	---------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------

Servizi a richiesta

Servizi	Frazione	Frequenza	Modalità di esposizione
SERVIZI A RICHIESTA	Olio Vegetale Esausto	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	contenitori di varie dimensioni dislocati presso attività di ristorazione
RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	Rifiuti Ingombranti Il ritiro avviene nel giorno concordato con il NUMERO VERDE tra le ore 6.00 e le ore 16.00		prenotazione telefonica al Numero Verde. I materiali devono essere conferiti a bordo strada nel rispetto dei volumi previsti
	Altre Plastiche Utenze Non Domestiche	Settimanale	in sacchi di polietilene semitrasparenti da 110 lt

Piattaforma Ecologica

In queste strutture gli Utenti hanno la possibilità di conferire, in funzione della capacità ricettiva, le tipologie di rifiuti urbani diversi da quelli per i quali sono attivi i servizi di raccolta porta a porta.

Durante gli orari di apertura, le strutture sono presidiate da almeno un operatore dedicato alla verifica del diritto al conferimento e alla sua correttezza, all'assistenza all'Utenza, agli adempimenti di registrazione previsti dalla legge, all'attività di pulizia (delle aree interne ed esterne).

Per le utenze non domestiche, il trasporto dei propri rifiuti deve avvenire con mezzi dotati di valida iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria adeguata al trasporto delle specifiche tipologie di rifiuti (codici EER).

Rientra tra gli obblighi del gestore garantire la fruibilità e disponibilità dei contenitori di raccolta dei rifiuti negli orari di apertura di ciascuna struttura.

Sul sito web del gestore CEM Ambiente sono consultabili l'elenco e la dislocazione dei centri di raccolta a disposizione per le utenze domestiche e non domestiche, il calendario e l'orario di apertura, le modalità di accesso e di conferimento e l'elenco delle tipologie di rifiuti conferibili.

L'orario di apertura, concordato con l'Amministrazione comunale, è consultabile sul calendario distribuito annualmente a tutti gli Utenti e sul sito internet di CEM Ambiente

<https://www.cemambiente.it/calendario-raccolta/>.

Servizi	Frazioni	Accesso
PIATTAFORMA ECOLOGICA COMUNALE	Rifiuti ingombranti carta e cartone legno rottame ferroso scarti vegetali plastiche dure macerie ed inerti vetro lastre polistirolo indumenti smessi RAEE R1 -frigoriferi RAEE R2 - grandi bianchi RAEE R3 - tv e monitor RAEE R4 - piccoli elettrodomestici RAEE R5 - lampade e lampadine accumulatori al piombo olio minerale olio vegetale pile farmaci vernici prodotti e contenitori "T" e/o "F" pneumatici toner	con documento che attesti laresidenza

Servizio nei mercati

I servizi nei mercati comprendono la raccolta delle frazioni di rifiuto prodotte e lo spazzamento delle aree interessate.

Servizi	Frazione raccolta	Frequenza	Modalità di esposizione
MERCATI SETTIMANALI Competenza CEM	SECCO - FRAZIONE RESIDUA DA R.D.	Settimanale	in sacchi semitrasparenti da 110 lt
	ORGANICO - UMIDO - F.O.R.S.U.		in bidoni carrellati da 120 e 240 lt
	IMBALLAGGI IN PLASTICA - CASSETTE		Accatatasti in Modo Ordinato
	IMBALLAGGI IN LEGNO - CASSETTE		
	IMBALLAGGI IN CARTONE		

Servizi di emergenza

In ottemperanza con quanto disposto da ARERA nel TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, CEM Ambiente svolge un Servizio di Emergenza attivo 24 ore su 24 su chiamata al numero 800.342.266 INT. 9, dedicato alle segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio. È erogato nei seguenti casi:

- a) Ricevimento segnalazione e intervento alla riapertura dei cantieri di servizio:
- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di modeste quantità di residui sparsi su suolo pubblico che non pregiudicano la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
 - ribaltamento di cassonetti/bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che non sono di impedimento alla normale viabilità, ovvero che non generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado;
- b) Ricevimento segnalazione e intervento entro 4 ore:
- incendio nelle Piattaforme ecologiche o Centri di raccolta
 - incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di quantità rilevanti di residui sparsi su

suolo pubblico che possono pregiudicare la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);

- ribaltamento di cassonetti/bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che possono essere di impedimento alla normale viabilità, ovvero che generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado.

Laddove si verifichi la necessità di individuazione della tipologia dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area. La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

Per i dettagli sul servizio è possibile consultare il sito di CEM Ambiente.

L'Ente Territorialmente Competente esclude dalla competenza del Gestore della raccolta l'attivazione del servizio di pronto intervento per la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti.

Segnalazione di disservizio da parte dell'utenza

Il passaggio di raccolta termina generalmente entro le ore 14.00, pertanto la segnalazione per disservizi rilevati nell'esecuzione della "raccolta Porta a Porta" deve essere effettuata dagli Utenti non prima delle ore 14.00 del giorno previsto per il servizio.

In caso di mancato o incompleto servizio di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un reclamo a voce al numero verde 800.34.22.66 oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o nell'App CEM Ambiente. CEM Ambiente ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario di CEM Ambiente, l'irregolarità sarà segnalata mediante un adesivo di non conformità. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto: il cittadino dovrà ritirare i rifiuti non conformi e conferirli poi correttamente nel rispetto delle modalità di raccolta definite dal Regolamento Comunale in materia, dei giorni e degli orari indicati nel calendario.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, CEM Ambiente ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante l'App CEM Ambiente, con informativa sul sito internet istituzionale e altre forme di informazione quali volantinaggio nei luoghi maggiormente frequentati, almeno cinque giorni prima dell'evento.

9.3 Servizio di spazzamento e lavaggio strade

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di spazzamento e lavaggio strade sono stabilite nel “Contratto di servizio” sottoscritto tra CEM Ambiente e il Comune.

I servizi erogati da CEM Ambiente sono disciplinati nel regolamento di servizio ed eseguiti nel rispetto della programmazione consultabile sul sito societario e sull’App CEM Ambiente.

Spazzamento e lavaggio strade

Il servizio, svolto da CEM Ambiente secondo la programmazione definita in accordo con il Comune, prevede la pulizia meccanizzata con supporto manuale di un operatore appiedato munito di soffiatore di: strade, piazze, parcheggi adiacenti alle strade e altre aree pubbliche. I materiali raccolti vengono conferiti presso l’impianto di trattamento terre di CEM Ambiente.

Spazzamento manuale

Il servizio, svolto da CEM Ambiente secondo la programmazione definita in accordo con il Comune, viene effettuato su pubbliche strade, piazze, aree pedonali, marciapiedi, aree verdi attrezzate e fruibili al pubblico, banchine stradali e nei tratti dove non sussistono obblighi a carico dei privati.

Svuotamento cestini

Cem Ambiente provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini stradali/trespoli/mini-isole presenti nel territorio del Comune, con sostituzione dei sacchi, ove opportuno, e pulizia delle aree circostanti, ove necessario.

Alcuni cestini, data la posizione in aree di pregio e l’utilizzo effettivo, possono richiedere frequenze di svuotamento superiori a quelle di altre aree. La programmazione del servizio viene concordata con l’Amministrazione comunale.

Servizi	Frazione	Frequenza	Modalità di esecuzione
SPAZZAMENTO E PULIZIA SUOLO PUBBLICO	PULIZIA STRADALE MECCANIZZATA (escluse le strade provinciali)	La frequenza, le giornate, le zone del comune e gli orari in cui avviene la pulizia, sono concordate con il Comune. Le date possono essere consultate sul sito di CEM Ambiente e sull’App CEM Ambiente, sezione Calendario Raccolte.	Mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e ausiliario con soffiatore
Spazzamento manuale e vuotatura Cestini	SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI	La frequenza, le giornate, le zone del comune e gli orari della pulizia, sono concordate con il Comune.	

10. 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=A376>. 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 ordinaria, mail o PEC.

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, indirizzo di posta elettronica e numero di telefono;
- 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 definita, senza necessità che la stessa, si veda 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 Arcore entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo comune.arcore@pec.regione.lombardia.it 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 Arcore entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo comune.arcore@pec.regione.lombardia.it. 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.

11. 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=A376>

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.

12. Trattamento dei dati personali

Il Comune di Arcore 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 Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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.