



COMUNE DI JERAGO CON ORAGO

Provincia di Varese

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

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Premessa

1. Coinger assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
2. La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra utente e azienda erogatrice del servizio. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale l'utente conosce cosa deve attendersi dai servizi gestiti da Coinger.
3. Tali servizi sono disciplinati nello specifico Contratto di servizio che si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti urbani, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.
4. Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con COINGER segnalando le aree di miglioramento.

Riferimenti Normativi

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, citati nella regolazione della qualità del servizio dei rifiuti urbani (TQRIF)

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158; - Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **Decreto Legislativo 116/20** è il decreto legislativo **3 settembre 2020, n.116**, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"; 1 ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente Rev 0 approvato in data xxxx con delibera del nr.....
- **Decreto Legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)" istitutiva della TARI;

- **Deliberazione 444/2019/R/Rif** è la deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/Rif di ARERA recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";

- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **Deliberazione 15/2022/R/Rif** è la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/Rif di ARERA recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; - D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

Validità della carta

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano cambiamenti nell'erogazione del servizio.

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

I.1 – Rapporti

1. I rapporti tra i cittadini ed azienda erogatrice sono basati su principi di eguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- a. uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- b. procedure amministrative semplici;
- c. informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- d. partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.
- e. continuità del servizio erogato

SEZIONE II – TUTELA DEL CLIENTE

II.1 - Accessibilità alle informazioni

1. L'utenza può prendere contatto con COINGER ed acquisire informazioni sul servizio come di seguito riportato:
 - a. Recapiti: Tel. 0332-454132 - Fax 0332-455233 – Mail: coinger@coinger.it - Pec: coinger@pec.it b. N° Verde: 800.35.95.95 attivo 24h/24h
 - c. Sportello Uffici dal Lunedì al Sabato 8:30-12:45 Lunedì e Giovedì 14:30-17:00 Via IV Novembre 7 21040 Jerago con Orago (VA)
2. Dati Fiscali: P.I. 02156160125, Codice destinatario fatturazione elettronica USAL8PV;
3. Calendario servizi, distribuito porta a porta e sul sito al link <http://www.coinger.it/le-raccolte/> 4. Sito www.coinger.it
4. APP Riciclarario.

II.2 - Reclami

1. Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi:
2. Formulando un reclamo verbale o scritto (il modulo di reclamo scritto è reperibile sul sito www.coinger.it o presso la sede degli uffici Coinger)
3. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni.
4. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, COINGER comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto, in questo caso nel termine di 30 giorni.
5. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte di COINGER sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

II.3 - Organi di tutela

1. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da COINGER, erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

2. Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:
- a. ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, www.adiconsum.it;
 - b. A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, www.adoc.org;
 - c. ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, www.adusbef.lombardia.it;
 - d. ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, www.altroconsumo.it;
 - e. ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, www.assoutenti.lombardia.it;
 - f. CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, www.cittadinanzattiva.it;
 - g. CODACONS - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196, www.codacons.it;
 - h. CODICI - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, www.codici.org;
 - i. CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, www.confconsumatori.it;
 - j. CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it;
 - k. FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n° 7/9, tel. 02/6083 0081, www.federconsumatori.lombardia.it;
 - l. IL CONSUMATORE ONLUS - VIGEVANO (PV) - Via Madonna 7 dolori, 2; tel. 0381/72 571, www.ilconsumatore.net;
 - m. LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809, www.casadelconsumatore.it;
 - n. LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224, www.legaconsumatori.lombardia.it;
 - o. MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872, www.movimentoconsumatori.it;
 - p. MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396, www.mdc.it;
 - q. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134, www.consumatorilombardia.it
 - r.
3. È importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno di l'RTI da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati senza la collaborazione di tutti i cittadini.
4. Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti dall'RTI sul territorio è fondamentale, infatti, che si sviluppino in tutti i cittadini l'impegno ad una corretta e completa raccolta differenziata, nel rispetto delle indicazioni fornite da COINGER, con le modalità indicate nel calendario annuale distribuito da COINGER, il rispetto delle l'utilizzo consapevole di cestini, del centro di raccolta e l'adozione di comportamenti responsabili, anche semplici e banali, come quello di non buttare a terra piccoli rifiuti.

SEZIONE III – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. COINGER SRL è una società di capitali a totale partecipazione pubblica detenuta dai comuni di: **a.**

ALBIZZATE

- b.** AZZATE
- c.** BESNATE
- d.** BODIO LOMNAGO
- e.** BUGUGGIATE
- f.** CASALE LITTA
- g.** CASTIGLIONE OLONA
- h.** CASTRONNO
- i.** CAVARIA CON PREMEZZO
- j.** CAZZAGO BRABBIA
- k.** CROSIO DELLA VALLE
- l.** DAVERIO
- m.** GALLIATE LOMBARDO
- n.** INARZO
- o.** JERAGO CON ORAGO
- p.** MORAZZONE
- q.** MORNAGO
- r.** OGGIONA SANTO STEFANO
- s.** SOLBIATE ARNO
- t.** SUMIRAGO
- u.** VEDANO OLONA
- v.** VENEGONO INFERIORE

2. Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel “Contratto di servizio” sottoscritto tra COINGER ed i Comuni soci. Il servizio viene poi erogato materialmente da soggetti individuati attraverso gare di appalto ex D.Lgs 50/2016.

3. La sospensione del servizio può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

4. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza - con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile – sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

SEZIONE IV – SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

1. I servizi erogati da COINGER SRL sono disciplinati:
 - a. nel regolamento di servizio
 - b. nel calendario delle raccolte
 - c. nella guida "dove lo butto"
2. I documenti di cui sopra sono presenti sul sito societario www.coinger.it, nella sezione servizi.

IV.1 - Le raccolte porta a porta, dinamiche per l'esposizione:

1. L'esposizione dei rifiuti dev'essere eseguita a partire da un'ora dopo il tramonto del giorno antecedente quello della raccolta ed entro le 5:00am.
2. I rifiuti esposti oltre le ore 5:00am del giorno di raccolta potrebbero non essere ritirati ed etichettati.
3. I sacchi e le pattumiere devono avere un peso individuale non superiore a 7kg. Questo limite è imposto per motivi di sicurezza sul lavoro. I sacchi e bidoni oltre peso saranno etichettati.
4. Per ogni singola presa è possibile esporre gli appositi contenitori e sacchi (per la plastica), le quantità in eccedenza non saranno ritirate e verranno etichettate.
5. il bidone dell'umido forato da 10lt (piccolo) non è per esposizione esterna;
6. il servizio svolto per le 22 amministrazioni socie è organizzato, per tutte, come segue:

Frazione/tipologia	Frequenza	Sacco	Esposizione
rifiuti biodegradabili di cucine e mense	bisettimanale	trasparente incolore in mater-bi	in pattumiera codificata nera con coperchio marrone (10-20-30-120lt)
Imballaggi in plastica	settimanale	giallo da lt. 110	Diretta in sacchi codificati e marchiati Coinger
Vetro, alluminio e banda stagnata	settimanale	nessuno	in pattumiera codificata nera con coperchio verde (30-120-240lt)
Carta e cartone	Settimanale	Nessuno	In pattumiera codificata nera con coperchio blu (40-120-240 -1100lt)
RUR	Quindicinale	Trasparenti incolore	In pattumiera codificata nera con coperchio viola (40-120-240-1100lt)
Verde di sfalci e potature	27 passaggi anno	nessuno	bidone giallo da 240 lt. forato

- tabella IV.1 -

IV.2 - Contenitori stradali

1. Sono dislocati sul territorio COINGER contenitori per la raccolta di:
 - a. Pile
 - b. Famarci
 - c. Indumenti (solo all'interno dei centri di raccolta Coinger)

IV.3 - Raccolte presso aree attrezzate

1. Sono a disposizione dell'utenza COINGER nr. 12 strutture.
2. In queste aree, l'utenza ha la possibilità di conferire: rifiuti ingombranti, scarti vegetali, ferro, legno, toner, oli vegetali, oli minerali, accumulatori al piombo, pile esauste, contenitori etichettati t e/o f, rifiuti elettrici ed elettronici ed inerti.
3. L'accesso alle strutture è permesso unicamente mediante CRS dell'intestatario TARI e sono consentiti 30 accessi all'anno per utenza. L'utente conferisce in modo visibile i propri rifiuti nei centri di raccolta, sotto la supervisione di operatori addetti al presidio della struttura. Per legge, nei centri di raccolta non è conferibile il rifiuto non differenziato.
4. Le strutture COINGER sono suddivise, in funzione della capacità ricettiva dei rifiuti conferibili in due gruppi. Presso le strutture del gruppo è possibile il conferimento di soli rifiuti non pericolosi e solo da parte di utenza non domestica.
5. In alcune strutture del gruppo B è invece possibile il conferimento anche di rifiuti pericolosi nonché il conferimento per le utenze non domestiche dei propri rifiuti non pericolosi assimilati con autorizzazione al trasporto e formulario.
6. L'elenco dei rifiuti assimilati distinti qualitativamente e quantitativamente è allegato al regolamento di servizio, univoco per tutte le 22 amministrazioni socie, sempre disponibile sulla home page del sito COINGER alla pagina web: www.coinger.it.
7. Le strutture COINGER sono state mantenute o realizzate in forza di uno studio specifico e con la finalità di garantire, per bacini di utenza di circa 15.000-20.000 abitanti, la presenza almeno di una struttura del gruppo A ed una del gruppo B.
8. L'attuale dislocazione sul territorio COINGER delle strutture è indicata nel calendario servizi che ne riporta altresì gli orari di funzionamento, le modalità di conferimento ed i rifiuti conferibili.

IV.4 - Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio

1. È attiva la raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale ad uso pubblico. Sono esclusi:
 - a. i rifiuti con volume inferiore a 10 lt;
 - b. quelle particolari tipologie di rifiuto che, anche se giacenti sulle strade ed aree pubbliche, non sono qualificabili come rifiuti urbani, ad esempio rifiuti contenenti amianto o parti di veicoli a motore.

IV.5 - Svuotamento cestini

1. COINGER provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini
2. La frequenza di svuotamento è bi-settimanale
3. Lo svuotamento avviene se il cestino ha raggiunto almeno il 50% del volume utile.

IV.6 - Servizi accessori e complementari

1. COINGER svolge servizi aggiuntivi rispetto a quelli sopra indicati a favore di dell'utenza e delle amministrazioni socie. I servizi erogabili sono:
 - a. ritiri aggiuntivi porta a porta;
 - b. posa cassoni dedicati con relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati; c. servizio verde (su adesione);
 - d. giro aggiuntivo svuotamento cestini;
 - e. rilascio tessere aggiuntive per l'accesso alle strutture (su richiesta);
 - f. fornitura di sacchi e bidoni.
2. Per le sole amministrazioni socie vengono inoltre forniti, qualora richiesti:
 - a. servizio di spazzamento meccanizzato delle strade;
 - b. pulizia delle caditoie stradali
 - c. raccolta rifiuti cimiteriali.

IV.7 - Convenzioni extra PEF

1. Sono state attivate alcune convenzioni per garantire la raccolta ed il corretto smaltimento dei manufatti in lana di roccia/vetro ed amianto che risultano escluse dal PEF e dal bilancio del gestore.

IV.8 - Indagini soddisfazione utenza

1. È stata svolta un'indagine di soddisfazione degli utenti nel corso dell'anno 2015 dalla quale è emerso che: "In conclusione, gli utenti si dichiarano soddisfatti dei servizi di igiene urbana forniti da COINGER, mostrano di essere a conoscenza delle iniziative e degli interventi promossi dall'ente e di apprezzarli. Una parte degli intervistati, inoltre, ha contribuito a dare un valore aggiunto a questa indagine, offrendo osservazioni e suggerimenti, le cui specifiche sono presentate negli allegati sottostanti."

IV.9 - Controlli materiale conferito

1. Gli operatori in raccolta effettuano dei controlli sul materiale conferito apponendo e segnalando a mezzo etichette adesive eventuali non conformità.

IV.10 - Disservizi nelle raccolte porta a porta

1. In caso di disservizio (mancata raccolta) durante il servizio l'utenza può:
 - a. Segnalare la mancata raccolta dopo le ore 14:00 mezzo call center, mail e App
 - b. Richiedere recupero della frazione oggetto del disservizio entro le ore 15:00 del giorno successivo dalla segnalazione

SEZIONE V – TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

V.1 - Tariffa/TARI

1. COINGER al momento non effettua servizi legati all'emissione delle fatture TARI per le quali l'unico referente risulta essere il Comune di competenza.
2. COINGER emette unicamente fattura nei confronti dell'utenza per servizi accessori quali:
 - a. raccolta del verde porta a porta;
 - b. raccolta rifiuti ingombranti;
 - c. duplicati tessere;
3. Gli importi per detti servizi sono indicati nel calendario, sulla modulistica per l'attivazione del servizio di raccolta domiciliare del verde porta a porta e sui preventivi che vengono emessi in relazione a specifici servizi richiesti dall'utenza.

V.5 - Modulo gradimento dei servizi forniti

1. L'utenza può compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e trasmetterle a COINGER utilizzando i canali indicati alla sezione II.
2. I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda COINGER al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.
3. Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Allegato 1**Modulo gradimento dei servizi forniti****DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO Genere**

<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
----------------------------------	----------------------------------

La preghiamo di indicare

<input type="checkbox"/> da 18 a 24	<input type="checkbox"/> da 25 a 34	<input type="checkbox"/> da 35 a 44	<input type="checkbox"/> da 45 a 54	<input type="checkbox"/> da 55 a 64	<input type="checkbox"/> oltre 65
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

Indicare il suo titolo di

<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> licenza elementare	<input type="checkbox"/> licenza media inferiore	<input type="checkbox"/> licenza media superiore	<input type="checkbox"/> laurea
----------------------------------	---	--	--	---------------------------------

Indicare da quanti cor

<input type="checkbox"/> 1 (da solo)	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> oltre 4
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga/o	<input type="checkbox"/> Pensionato/a	<input type="checkbox"/> Operaio/a
<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Insegnante	<input type="checkbox"/> Funzionario/Quadro	<input type="checkbox"/> Dirigente
<input type="checkbox"/> Libero professionista	<input type="checkbox"/> Commerciante	<input type="checkbox"/> Imprenditore	<input type="checkbox"/> Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1(bassa) a 10 (alta), una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale: (1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità nello svolgimento come svuotamenti, pulizia contenitori, pulizie strade etc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										



COMUNE DI JERAGO CON ORAGO
Provincia di Varese

**CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO
DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO
CON GLI UTENTI**

1. Obblighi e modalità di esecuzione del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

1.1 Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono stabilite nella presente carta dei servizi.

1.2 Gli utenti sono tenuti a presentare richiesta scritta di attivazione del servizio al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile utilizzando gli appositi canali e modulistica. Limitatamente agli anni 2023 e 2024, le dichiarazioni di inizio occupazione continuano ad essere presentate entro i termini previsti dalla normativa TARI.

1.3 Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile.

1.4 Alla richiesta di attivazione dell'utente seguirà risposta scritta da parte del gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e l'eventuale consegna delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio da parte di COINGER.

1.5 Gli utenti sono tenuti a presentare richiesta scritta di variazione o cessazione del servizio al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro 90 giorni solari dalla data di variazione o cessazione, utilizzando gli appositi canali e modulistica. Limitatamente all'anno 2023, le dichiarazioni di variazione continuano ad essere presentate entro i termini previsti dalla normativa TARI.

1.6 Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Limitatamente agli anni 2023 e 2024, le dichiarazioni di cessazione dell'occupazione continuano ad essere presentate entro i termini previsti dalla normativa TARI.

1.7 Alla richiesta di variazione o cessazione dell'utente seguirà risposta scritta da parte del gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e l'eventuale ritiro delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

1.8 Le utenze non domestiche che intendono conferire in tutto o in parte i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono comunicarlo al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di tali richieste decorrono dal 1 gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

2. Standard di qualità del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Per garantire la verifica da parte degli utenti sulla qualità dell'erogazione del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono stati individuati i seguenti "standard generali", ovvero indicatori del livello di qualità minimo che il gestore garantisce ai propri utenti.

Indicatore	Riferimento TQRIF
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio: 30 giorni lavorativi.	Art. 8.1
Tempo di risposta alle richieste di variazione o cessazione del servizio: 30 giorni lavorativi.	Art. 12.1
Tempo di risposta motivata a reclami scritti: 30 giorni lavorativi	Art. 14.1
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni: 30 giorni lavorativi.	Art. 15.1
Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati: 60 giorni lavorativi.	Art. 16.1
Tempo di rettifica degli importi non dovuti: 120 giorni lavorativi.	Art. 28.3

3. Recapiti e canali di informazione e contatto del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

- Sito web: www.comune.jeragoconorago.va.it
- Tel. 0331/217770 int. 5
- Sportello fisico: Via indipendenza n. 17, Jerago con Orago:
lunedì 10.00-12.30
martedì 17.00-18.00
mercoledì 10.00-12.30
giovedì 10.00-12.30
venerdì 10.00-12.30
- e-mail: tributi@comune.jeragoconorago.va.it
- PEC: comune.jeragoconorago@pec.regione.lombardia.it