



# **COMUNE DI LENTATE SUL SEVESO**

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente  
con Delibera **di Giunta Comunale del...**

---

# Sommario

<b>SOMMARIO</b>	<b>2</b>
<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>GLOSSARIO E QUADRO NORMATIVO VIGENTE</b>	<b>5</b>
<b>1 INFORMAZIONI GENERALI</b>	<b>9</b>
1.1 CHI È L'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE	9
1.2 COME SI COMPONE IL SERVIZIO	9
1.3 CHI SONO I GESTORI DEL SERVIZIO	9
1.4 PRINCIPI ADOTTATI	10
1.5 LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI	13
1.5.1 POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI	13
1.5.2 SCHEMA REGOLATORIO I	14
<b>2 SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>16</b>
2.1 INIZIO, VARIAZIONE E CESSAZIONE DELL'UTENZA	17
2.1.1 MODALITÀ PER L'INIZIO DELL'UTENZA	17
2.1.2 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O LA CESSAZIONE DELL'UTENZA	17
2.1.3 CONFERIMENTO AL DI FUORI DEL SERVIZIO PUBBLICO PER UTENZE NON DOMESTICHE	18
2.2 LA TARIFFA DEL SERVIZIO	20
2.2.1 COME SI CALCOLA	20
2.2.2 PERIODICITÀ E MODALITÀ DI PAGAMENTO	20
2.2.3 RIDUZIONI TARIFFARIE	20
2.2.4 RATEIZZAZIONE DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	20
2.2.5 COME PRESENTARE UNA RICHIESTA DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI	22
2.2.6 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONE	22
<b>3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LAVAGGIO E SPAZZAMENTO DELLE STRADE</b>	<b>24</b>
3.1 RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA	24
3.1.1 CONTINUITÀ - DISSERVIZI	25

---

3.1.2	CENTRO DI RACCOLTA	25
3.1.3	RITIRO SU CHIAMATA	25
3.1.4	PRONTO INTERVENTO	26
<b>3.2</b>	<b>SERVIZIO DI PULIZIA E LAVAGGIO DEL SUOLO PUBBLICO</b>	<b>26</b>
<b>3.3</b>	<b>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>26</b>
3.3.1	CONTROLLO E RIPRISTINO DEI CONTENITORI	27
3.3.2	SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO	27
3.3.3	SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	27
3.3.4	PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI	27
<b>3.4</b>	<b>RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>27</b>
3.4.1	SEMPLIFICAZIONI DELLE PROCEDURE	28
3.4.2	RAPPORTI CON GLI UTENTI	28
3.4.3	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	28
3.4.4	PROCEDURE DI RECLAMO	28
3.4.5	OBBLIGHI DI REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONE	28

---

## Premessa

La presente Carta della Qualità (di seguito: Carta) descrive, con riferimento al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani erogato nel Comune di Lentate sul Seveso gli obblighi ed i livelli di qualità attesi, le modalità di fruizione e le regole di relazione tra Utenti e Gestori del servizio.

La Carta è redatta in conformità alla legislazione in vigore ovvero a quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) nell'ambito della disciplina della qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Il presente documento è suddiviso in tre sezioni: la prima fornisce informazioni generali sui Gestori del servizio e sui profili di qualità applicati ai sensi della regolazione ARERA mentre la seconda e la terza offrono una rappresentazione delle specifiche attività di cui si compone il servizio, delle modalità di richiesta delle prestazioni e delle modalità di contatto con i Gestori delle stesse attività.

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera **di Giunta Comunale del...**

La Carta verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato. Le modifiche verranno approvate dall'Ente Territorialmente Competente e saranno portate a conoscenza degli Utenti, assicurando massima trasparenza ed diffusione.

La Carta è a disposizione di ogni Utente che può scaricarla direttamente dal sito web:

- del Comune di Lentate sul Seveso ovvero del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
- di Econord S.p.a. ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade

---

## Glossario e Quadro normativo vigente

- **attivazione:** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti:** comprende le operazioni di:
  - accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
  - gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
  - gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
  - promozione di campagne ambientali;
  - prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto:** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade:** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità o ARERA:** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **centro di raccolta:** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio:** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito:** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti;
- **disservizio:** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'Utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione:** è l'avviso o invito di pagamento, trasmesso all'Utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito:** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente Territorialmente Competente o ETC:** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove

---

costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

- **gestione:** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto gli Utenti:** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **gestore della raccolta e trasporto:** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade:** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade
- **giorno lavorativo:** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio:** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **livello o standard generale di qualità:** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione:** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'Utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e Utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di attivazione dell'utenza;
- **richiesta di variazione o di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta

---

pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti, anche per via telematica, con la quale l'Utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata**: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione**: comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online**: è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI**: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel D.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero**: è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'Utente;
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui

---

all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif come modificato e integrato dalla Delib. 15/2022/R/rif;

- **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;
  - **Utente**: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
  - **Utenza**: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
  - **variazione del servizio**: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.
- 
- **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;
  - **D.P.R. 445/00**: è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
  - **D.Lgs. 81/2008**: è il decreto legislativo 9 aprile 2008 recante "Attuazione dell'art. 1 della Legge 3 Agosto 2007 n. 123 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro".
  - **D.Lgs. 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";
  - **D.Lgs. 152/06**: è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
  - **L. 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)";

---

# 1 Informazioni generali

## 1.1 Chi è l'Ente Territorialmente Competente

Ai sensi del Decreto-Legge 138/2011 Regioni o Province autonome definiscono per ogni Ambito Territoriale Ottimale gli Enti di governo preposti ad organizzare il servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

Dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune di Lentate sul Seveso stesso.

## 1.2 Come si compone il 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.

## 1.3 Chi sono i Gestori del servizio

Nel Comune di Lentate sul Seveso sono titolari:

- dell'attività di gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti il Comune stesso;
- dell'attività di raccolta e trasporto rifiuti e di lavaggio e spazzamento delle strade Econord S.p.A.

---

## 1.4 Principi adottati

Nell'espletamento delle attività di propria competenza, i Gestori del servizio operano nel rispetto dei principi di seguito descritti.

### **Eguaglianza e imparzialità**

Il rapporto tra gli Utenti e Gestori è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza, senza alcuna discriminazione.

I Gestori garantiscono parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

I Gestori agiscono inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Il gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni dell'Ente territorialmente competente.

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

### **Qualità e sicurezza**

I Gestori si impegnano a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli Utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

### **Continuità del servizio**

I Gestori erogano un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo.

---

I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio.

### **Partecipazione**

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dai Gestori tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla Legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, ed a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami.

I Gestori si impegnano a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'Utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

### **Trasparenza**

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

### **Cortesie e informazione**

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per qualsiasi informazione.

Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli Utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

I Gestori garantiscono procedure amministrative quanto più possibile chiare e semplici e pongono la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'Utente.

I Gestori, inoltre, assicurano un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione dei servizi.

### **Efficacia ed efficienza**

I Gestori perseguono in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una

---

terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestori ed Utente devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

### **Professionalità e competenza**

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

### **Privacy**

I Gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto di quanto previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), agendo in qualità di Responsabili Esterni al Trattamento Dati in quanto affidatari di una o più attività di cui si compone il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. Gestione di lavaggio e spazzamento delle strade nell'ambito del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

Per ulteriori informazioni sull'informativa privacy e sulle modalità di contatto dei Responsabili della Protezione dei Dati dei Gestori del servizio si invita a consultare le sezioni di seguito dedicate alla presentazione dei Gestori stessi.

## 1.5 La Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti

La qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è materia disciplinata da ARERA ovvero dall'Autorità di Regolazione per Reti Energia e Ambiente ([www.arera.it](http://www.arera.it)).

Il TQRIF stabilisce che il Gestore del servizio integrato ovvero i Gestori dei singoli servizi che lo compongono rispettino gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica determinati dal posizionamento della Gestione (ovvero del Comune) nella matrice di cui all'articolo 3 TQRIF (Figura 1).

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

Figura 1 - Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità. Il posizionamento della Gestione nella matrice viene determinato dall'Ente Territorialmente Competente che può altresì determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi rispetto a quelli previsti dallo schema regolatorio di riferimento, associato al quadrante della matrice in cui viene collocata la Gestione.

### 1.5.1 Posizionamento della Gestione nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell'applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Lentate sul Seveso è collocata nel **I Quadrante** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF. Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale n°15 del 02/05/2002.

Pertanto, i Gestori del servizio operanti nel Comune sono tenuti a rispettare quanto previsto dallo **Schema regolatorio I** del TQRIF.

## 1.5.2 Schema regolatorio I

Lo Schema regolatorio I prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella Tabella 1 di seguito riportata ma non di standard generali di qualità.

<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>Rif. Delibera ARERA</b>	<b>Schema 1</b>	<b>Rif. Presente carta del servizio</b>
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	art. 5	SI	-
Modalità di attivazione del servizio	artt. 6-7	SI	§ 2.1.1
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	artt. 10-11	SI	§ 2.1.2
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	artt. 13-17-18	SI	§ 2.2.5, § 2.2.6
Obblighi di servizio telefonico	artt. 20-22	SI	§ 2 e § <b>Errore.</b> <b>L'origine riferimento non è stata trovata.</b>
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	titolo V (ad eccezione art. 28.3)	SI	§ 0 e § 2.2.4

<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO PER IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO/LAVAGGIO STRADE</b>	<b>Rif. Delibera ARERA</b>	<b>Schema 1</b>	<b>Rif. Presente carta del servizio</b>
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	artt. 29-30	SI	§ 3.1.3
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art. 32	SI	§ 3.1
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	art. 35.1	SI	§ 3
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	art. 35.2	SI	§ <b>Errore.</b> <b>L'origine riferimento non è stata trovata.</b>
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	art. 42.1	SI	§ <b>Errore.</b> <b>L'origine riferimento non è stata trovata.</b>

---

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	art. 48	SI	§ 3.1.4
--	---------	----	---------

*Tabella 1 - Standard generali di qualità da rispettare nelle Gestioni in cui si applica lo Schema regolatorio I*

---

## 2 Servizio di gestione della tariffa e del rapporto con gli Utenti

Il Comune stesso è titolare dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti e ad esso, in particolare all'Ufficio Tributi, gli Utenti/Cittadini devono rivolgersi per:

- attivare o cessare il servizio;
- variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni previste, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- chiedere la rateizzazione e la rettifica degli importi addebitati;
- presentare reclami scritti afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti;
- ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Il Comune mette a disposizione degli Utenti un **Servizio telefonico** dedicato, raggiungibile al seguente numero:

**0362 515204**

che gli Utenti/Cittadini possono contattare per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni. Tale numero è attivo nei seguenti giornied orari: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni descritte nella presente sezione e/o richiedere informazioni. Lo sportello, sito in via Matteotti, 8 è aperto al pubblico nei giorni e negli orari più sotto indicati:

lunedì dalle ore 17:00 alle ore 18:00

mercoledì e venerdì dalle ore 10:30 alle ore 13:30

L'informativa Privacy completa, relativa alle modalità di trattamento dei dati personali degli Utenti, adottata dal Comune in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR), è scaricabile al seguente link: [https://www.comune.lentatesulseveso.mb.it/c108054/images/32707\\_M-PO04-03-Lentate-InformativaCittadini-rev01%208 .pdf](https://www.comune.lentatesulseveso.mb.it/c108054/images/32707_M-PO04-03-Lentate-InformativaCittadini-rev01%208.pdf)

Per comunicare con il Responsabile della Protezione dei Dati del Comune si invita a scrivere al seguente indirizzo: [privacy@barisellistudio.it](mailto:privacy@barisellistudio.it)

---

## 2.1 Inizio, variazione e cessazione dell'utenza

### 2.1.1 Modalità per l'inizio dell'utenza

L'utente ha l'obbligo di dichiarare al Comune ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione assume anche il valore di richiesta di attivazione del servizio, ai sensi dell'art. 6 del TQRIF, di cui alla delibera ARERA n. 15 del 2022.

La dichiarazione deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, per mezzo:

- Posta: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823
- e-mail [tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it](mailto:tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it)
- sportello fisico: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione "trasparenza rifiuti" del sito internet del Comune, oltreché disponibile presso lo sportello fisico.

La dichiarazione produce effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicata nella richiesta presentata dall'Utente. A richiesta ricevuta, il Gestore trasmetterà al nuovo Utente del servizio una risposta scritta indicando il **Codice Utente** e il **Codice Utenza** assegnati.

Il Comune si impegna a trasmettere la ricevuta della dichiarazione/richiesta di attivazione del servizio.

### 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza

La dichiarazione di variazione o di cessazione dell'utenza deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione attraverso gli stessi canali previsti per l'inizio dell'utenza (vedasi paragrafo precedente), utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del - anche in modalità stampabile - e disponibile presso lo sportello fisico.

Il Comune trasmetterà all'Utente una risposta scritta indicando il riferimento della richiesta ricevuta, il codice identificativo del riferimento organizzativo del Comune che ha preso in carico la richiesta e la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa, la variazione o la cessazione dell'utenza.

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 stata presentata entro il termine di (90) giorni, oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è stata presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva al termine indicato.

### **2.1.3 Conferimento al di fuori del servizio pubblico per utenze non domestiche**

Ai sensi **dell'art. 198 comma 2-bis del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152**, le utenze non domestiche possono conferire al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi.

Il D. Lgs 3 settembre 2020, n.116 è intervenuto modificando **l'art. 238, comma 10 del D. Lgs. n.152 del 2006** così disponendo: " Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani di cui all'articolo 183 comma 1, lettera b-ter) punto 2, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a cinque anni, salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza quinquennale.».

In riferimento all'attuale quadro normativo si presentano le seguenti possibilità:

- A. l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero.
- la fuoriuscita dal servizio pubblico ha una durata minima di due anni;
  - solo per le richieste presentate nel 2021 e 2022, antecedenti alla modifica di cui all'art. 14 della L. 118/2022, la scelta di fuoriuscire ha una durata minima di cinque anni, salva la possibilità di un anticipato rientro prima della scadenza del periodo di esercizio dell'opzione, da richiedere a mezzo PEC entro il 30/06 di ciascun anno, con effetti a decorrere dall'anno successivo; in tal caso il gestore riprenderà il ritiro dei rifiuti, previa verifica che ciò non comporti un disequilibrio sull'organizzazione del servizio con riferimento alle modalità ed ai tempi di svolgimento dello stesso;
  - l'utenza è tenuta a comunicare, contestualmente alla richiesta di fuoriuscita, i quantitativi dei rifiuti prodotti suddivisi per codice EER, stimati sulla base dei quantitativi prodotti

---

nell'anno precedente;

- l'utenza è tenuta a trasmettere idonea documentazione, anche nella modalità dell'autocertificazione, comprovante l'esistenza di un accordo contrattuale con il soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti (di tutti i rifiuti prodotti dall'utenza);
- l'esclusione della quota variabile della tassa è comunque subordinata alla presentazione al Comune, entro il 31/05 di ciascun anno, della documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti nell'anno precedente mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi;

**B.** l'utenza non domestica intende conferire al di fuori del servizio pubblico SOLO ALCUNE FRAZIONI DEI PROPRI RIFIUTI avviandoli a riciclo direttamente o tramite soggetti autorizzati; l'utenza, restando nel solco della previsione del comma 649 dell'art.1 della legge n.147 del 2013, che disciplina la TARI, può usufruire di una **riduzione della quota variabile della tassa** proporzionale alla quantità di rifiuti urbani che dimostra di aver avviato al riciclo senza sottostare al vincolo dei due anni come consentito dal vigente regolamento comunale per l'applicazione della Tassa sui rifiuti.

L'utenza non domestica che intenda conferire al di fuori del servizio pubblico TUTTI I PROPRI RIFIUTI avviandoli al recupero deve presentare apposita comunicazione entro il 31/05 di ciascun anno amezzo:

- Posta: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823
- e-mail [tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it](mailto:tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it)
- sportello fisico: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione "trasparenza rifiuti" del sito internet del Comune, oltreché disponibile presso lo sportello fisico.

La richiesta produce effetti dal 1° gennaio dell'anno successivo alla presentazione.

L'utenza non domestica che intenda rimanere nel servizio pubblico avviando al riciclo, direttamente o tramite soggetti autorizzati, solo alcune frazioni dei propri rifiuti usufruendo della riduzione di cui al vigente regolamento comunale deve presentare apposita comunicazione per mezzo:

- Posta: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823
- e-mail [tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it](mailto:tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it)
- sportello fisico: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione "trasparenza rifiuti" del sito internet del Comune, oltreché disponibile presso lo sportello fisico.

---

## 2.2 La Tariffa del servizio

### 2.2.1 Come si calcola

La tariffa TARI viene calcolata sulla base dell'importo del Piano Economico Finanziario predisposto annualmente dall'Ente Territorialmente competente sulla base di:

- costi operativi di esercizio a consuntivo relativi all'anno a-2,
- costi operativi di investimento a consuntivo relativi all'anno a-2,
- costi d'uso del capitale,
- costi previsionali associati a specifiche finalità,
- conguagli relativi ad annualità pregresse.

L'importo derivante è composto di una parte fissa (TF) e di una parte variabile (TV).

L'importo viene ripartito sulle utenze domestiche e non domestiche attive nel comune.

Per le utenze domestiche la TARI prevede coefficienti presuntivi ed è correlata per la parte fissa (TF) alla superficie, per la parte variabile (TV) al numero dei componenti del nucleo familiare.

Per le utenze non domestiche la TARI prevede coefficienti presuntivi correlati alla produttività specifica della categoria a cui l'utenza appartiene.

### 2.2.2 Periodicità e modalità di pagamento

Il documento di riscossione nella forma dell'avviso bonario viene trasmesso agli Utenti una volta all'anno, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto per la tassa sui rifiuti ed il tributo provinciale, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata e le scadenze.

L'avviso di pagamento deve essere emesso almeno 20 giorni solari antecedenti la scadenza di pagamento della prima rata.

Il pagamento degli importi dovuti deve essere effettuato secondo le rate indicate o in unica soluzione entro la prima rata di scadenza del tributo.

L'Utente può pagare la TARI attraverso una delle seguenti modalità:

- mediante modello F24;
- tramite le modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso o di pagamento interbancari e postali una volta attivate;

Nel caso in cui l'Utente rilevi o sospetti un errore nella determinazione degli importi addebitati, può richiederne la rettifica con le modalità descritte al successivo § 2.2.5.

---

### 2.2.3 Riduzioni tariffarie

La sussistenza dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni deve essere dichiarata ad inizio utenza. Il venir meno dei requisiti che determinavano il diritto alla riduzione devono essere comunicati come riportato nel § 2.1.2 Modalità per la variazione o la cessazione dell'utenza.

### 2.2.4 Rateizzazione degli importi addebitati

Il Comune nella figura del Funzionario responsabile dell'imposta o il soggetto affidatario, su richiesta del debitore, concede la ripartizione del pagamento delle somme dovute a seguito di provvedimento fino ad un massimo di 72 rate mensili, a condizione che il debitore versi in una situazione di temporanea e obiettiva difficoltà e secondo il seguente schema:

- fino a euro 100,00 nessuna rateizzazione;
- da euro 100,01 a euro 500,00 fino a quattro rate mensili;
- da euro 500,01 a euro 3.000,00 da cinque a dodici rate mensili;
- da euro 3.000,01 a euro 6.000,00 da tredici a ventiquattro rate mensili;
- da euro 6.000,01 a euro 20.000,00 da venticinque a trentasei rate mensili;
- oltre euro 20.000,00 da trentasette a settantadue rate mensili.

In caso di comprovato peggioramento della situazione di difficoltà, la dilazione concessa può essere prorogata una sola volta, per un ulteriore periodo e fino a un massimo di settantadue rate mensili, a condizione che non sia intervenuta decadenza di cui a punto 3.

Ricevuta la richiesta di rateazione, il Comune o il soggetto affidatario può iscrivere l'ipoteca o il fermo amministrativo solo nel caso di mancato accoglimento della richiesta, ovvero di decadenza dai benefici della rateazione. Sono fatte comunque salve le procedure esecutive già avviate alla data di concessione della rateazione.

In caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio e il debito non può più essere rateizzato; l'intero importo ancora dovuto è immediatamente riscuotibile in unica soluzione.

Le rate mensili nelle quali il pagamento è stato dilazionato scadono nell'ultimo giorno di ciascun mese indicato nell'atto di accoglimento dell'istanza di dilazione.

Sulle somme il cui pagamento è stato rateizzato si calcolano gli interessi legali.

Coloro che intendono presentare domanda devono far pervenire all'Ufficio Tributi del Comune richiesta motivata entro sessanta giorni dalla notifica del provvedimento.

La richiesta deve essere presentata all'Ufficio Tributi del Comune per mezzo:

- Posta: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823
- e-mail [tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it](mailto:tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it)
- sportello fisico: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823

utilizzando l'apposito modulo scaricabile dalla sezione "trasparenza rifiuti" del sito internet del Comune, oltretutto disponibile presso lo sportello fisico.

---

### 2.2.5 Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'Utente rilevi o sospetti l'addebito di importi non dovuti, può presentare al Comune una richiesta di rettifica degli importi addebitati utilizzando il modulo dedicato, scaricabile dalla home page del sito internet del Comune e disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- Posta: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823
- e-mail [tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it](mailto:tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it)
- sportello fisico: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823

L'Utente può scegliere di presentare tale richiesta anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi oggetto della richiesta.

In relazione a tale tipologia di richieste, il Comune si impegna a:

- rispondere all'Utente entro 90 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta di rettifica;
- formulare risposte motivate, chiare, comprensibili, complete di una valutazione della fondatezza della richiesta e del dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale modifica;
- effettuare il rimborso entro 180 giorni dalla data di presentazione dell'istanza di rimborso. Sulle somme da rimborsare è corrisposto l'interesse come riportato all'articolo 37 del Regolamento comunale TARI. Gli interessi sono calcolati con maturazione giorno per giorno con decorrenza dalla data di pagamento.

Le somme da rimborsare possono, su richiesta del contribuente essere compensate con gli importi dovuti dal contribuente al Comune stesso a titolo di tassa sui rifiuti. Gli eventuali importi non dovuti verranno compensati attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

Il funzionario responsabile comunica all'interessato l'ammontare del credito e degli importi compensabili per ogni annualità.

### 2.2.6 Reclami e richieste scritte di informazioni

#### **Come presentare un reclamo o una richiesta scritta di informazioni**

L'Utente può presentare al Comune un reclamo scritto o una richiesta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti utilizzando il modulo

---

dedicato, scaricabile dalla sezione “trasparenza rifiuti” del sito internet del Comune, oltreché disponibile presso lo Sportello fisico.

Una volta compilato, il modulo deve essere inviato al Comune tramite uno dei seguenti canali:

- Posta: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823
- e-mail [tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it](mailto:tributi@comune.lentatesulseveso.mb.it)
- sportello fisico: Comune di Lentate sul Seveso (MB), via Matteotti 8 - 20823

L'Utente può scegliere di presentare reclamo scritto anche senza utilizzare l'apposito modulo purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- nome, cognome e codice fiscale;
- recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, spazzamento, gestione delle tariffe e del rapporto con gliUtenti);
- codice Utente;
- indirizzo e codice utenza;

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto o una richiesta di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

---

## 3 Servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e lavaggio e spazzamento delle strade

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

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

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

<https://www.ecoinfo.it/>

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, 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 dal gestore.

Gestore della raccolta trasporto rifiuti (Gestore Operativo) è:

- ECONORD SPA - capitale sociale € 8.000.000,00 i.v. – cf p.iva: 01368180129
- Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018
- Numero verde: 800 178 973
- Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.ecoinfo.it/>
- Mail: [info@econord.it](mailto:info@econord.it)
- Sito web: <http://www.econord.it/>
- Privacy: <http://www.econord.it/index.php/privacy/>; [privacy@econord.it](mailto:privacy@econord.it)

Gestore del servizio spazzamento e lavaggio strade (Gestore Operativo) è:

- ECONORD SPA
- come sopra identificato

### 3.1 Rifiuti urbani oggetto di raccolta

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

---

indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

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

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

Modalità e giorni di raccolta sono consultabili sul sito indicato all'art.3 della presente carta

Centro di Raccolta: Orari e Giorni raccolta consultabile sul sito indicato all'art.3 della presente carta;

### **3.1.1 Continuità - disservizi**

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

La segnalazione dei disservizi di norma avviene entro le 24 ore.

### **3.1.2 Centro di raccolta**

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

### **3.1.3 Ritiro su chiamata**

---

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio, per le sole utenze domestiche, a titolo gratuito.

L'esecuzione del servizio è calendarizzata dal gestore.

### **3.1.4 Pronto intervento**

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose.

Numero verde gratuito 800774700 attivo 24 ore su 24.

## **3.2 Servizio di pulizia e lavaggio del suolo pubblico**

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato ed eventuale lavaggio.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento e lavaggio del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

## **3.3 Standard di qualità del servizio**

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art 54.1 TQRIF).

---

### 3.3.1 Controllo e ripristino dei contenitori

Nel caso di richiesta scritta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti, il gestore assicura la verifica tecnica di fattibilità e ne comunica l'esito nei termini indicati dall'art.34 del TQRIF (10gg). Essendo attiva la raccolta domiciliare sul sito del gestore vengono indicate le modalità operative per il ripristino dei contenitori porta a porta.

### 3.3.2 Scostamento tra servizio reso e programmato

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

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini di 24 ore.

### 3.3.3 Situazioni di pericolo stradale

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

### 3.3.4 Puntualità appuntamenti concordati

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

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati con l'utente è pari a **2 ore**. In caso di ritardo superiore a 30 minuti il gestore è tenuto a preavvisare telefonicamente l'utente.

Nel caso in cui l'esecuzione della prestazione o del sopralluogo oggetto dell'appuntamento concordato avvenga con ritardo superiore alle 2 ore previste, il gestore è obbligato a compilare e far sottoscrivere all'utente – ove presente – un modulo, da lasciare in copia allo stesso utente, nel quale sono riportate le seguenti informazioni: data, fascia di puntualità concordata, luogo dell'appuntamento, data ed ora di inizio della prestazione/sopralluogo, condizioni e modalità per la richiesta dell'indennizzo da riconoscere all'utente.

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

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

## 3.4 Rapporti con l'utenza e tutela dell'utente

---

### **3.4.1 Semplificazioni delle procedure**

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

### **3.4.2 Rapporti con gli utenti**

Il gestore della raccolta e trasporto di cui all'art.3 fornisce le informazioni tramite apposito sito web e materiale informativo.

### **3.4.3 Valutazione della qualità del servizio erogato**

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dell'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

### **3.4.4 Procedure di reclamo**

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami.

### **3.4.5 Obblighi di registrazione e comunicazione**

Gli obblighi di rendicontazione della qualità del servizio sono rendicontati all'Ente gestore, all'autorità e pubblicati secondo le modalità previste dal Titolo XII del TQRIF "Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani".