



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Comune di Robecco sul Naviglio

Validità: 2022-2025



Sommario

1	Introduzione.....	4
1.1	Oggetto e ambito di applicazione.....	4
1.2	Principi fondamentali della carta.....	4
1.2.1	Uguaglianza.....	4
1.2.2	Imparzialità	4
1.2.3	Chiarezza e trasparenza.....	5
1.2.4	Partecipazione	5
1.2.5	Efficacia ed efficienza	5
1.2.6	Continuità e sicurezza del servizio.....	5
1.2.7	Cortesìa e disponibilità	5
1.2.8	Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute	6
1.2.9	Privacy.....	6
1.3	I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.....	7
1.3.1	ASM Azienda Speciale Multiservizi S.r.l.....	7
1.3.2	Comune di Robecco sul Naviglio.....	8
1.4	Schema regolatorio di inquadramento.....	8
1.5	Validità della carta	9
2	Modalità di svolgimento dei servizi	10
2.1	Gestione delle tariffe e del rapporto con l’utenza: Comune di Robecco sul Naviglio.....	10
2.1.1	Modalità di svolgimento del servizio.....	10
2.2	Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dello spazzamento e del lavaggio strade: ASM Magenta.	11
2.2.1	Servizio di pulizia del territorio e spazzamento delle strade.....	17
2.2.2	Centri di raccolta comunale.....	19
2.2.3	La valutazione del grado di soddisfazione del cliente	21
3	Obblighi e standard di qualità del servizio	22
3.1	Obblighi e standard di competenza del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti.	23
3.1.1	Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.	23
3.1.2	Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.....	25
3.1.3	Sevizio telefonico e tempistiche d’attesa	26
3.1.4	Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....	26
3.1.5	Fatturazione e termini di pagamento.....	27
3.1.6	Rateizzazione.....	28



3.1.7	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	28
3.2	Obblighi e standard di competenza di ASM S.r.l.	28
3.2.1	Ritiro a domicilio su chiamata di rifiuti ingombranti.	28
3.2.2	Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione.....	29
3.2.3	Programmazione del servizio offerto	29
3.2.4	Reclami.....	29
3.2.5	Sicurezza e pronto intervento	30
3.3	Trasparenza.....	30
4	Informazioni utili	32
4.1	Servizio telefonico.....	32
4.2	Pronto intervento	33
4.3	Punti di contatto con l'utenza	33
4.4	Glossario	33



1 Introduzione

1.1 Oggetto e ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i **principi fondamentali**, gli **obblighi** e gli **standard di qualità del servizio** e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall’Ente Territorialmente Competente (ETC), il Comune.

La Carta della qualità si compone di **quattro sezioni**:

- **Introduzione**, nella quale si indicano e si definiscono:
 - i principi fondamentali della carta;
 - i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascuno di essi;
 - lo schema regolatorio individuato dall’ETC;
 - il periodo di validità della Carta;
- **Gestori del servizio integrato**, nella quale si dettagliano le attività svolte da ciascun soggetto;
- **Obblighi e standard di qualità** del servizio che i gestori sono chiamati a rispettare;
- **Informazioni utili** agli utenti.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif. e relativo Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

1.2 Principi fondamentali della carta

1.2.1 Uguaglianza

I gestori, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione 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.

1.2.2 Imparzialità

I gestori hanno l’obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l’erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.



1.2.3 Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

1.2.4 Partecipazione

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

I gestori garantiscono un'informazione tempestiva ed efficace, presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini.

L'utente ha diritto, in particolare, di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore, a condizione che l'utente stesso vantì un interesse diretto, concreto e attuale - corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata - correlato al documento per il quale è stato richiesto l'accesso (rif. artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241).

1.2.5 Efficacia ed efficienza

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo; vengono pertanto adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, compatibilmente con i criteri di sostenibilità tecnica ed economica.

I gestori si impegnano anche in un aggiornamento continuo del personale, così da fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

1.2.6 Continuità e sicurezza del servizio

I gestori forniscono 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, i gestori devono:

- intervenire per risolvere le criticità nel più breve tempo possibile;
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi informazioni tempestive sulle ragioni e la durata del disservizio;
- 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).

1.2.7 Cortesia e disponibilità



I gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, finalizzato ad instaurare un rapporto di proficua collaborazione.

A tale scopo i dipendenti sono tenuti:

- ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le richieste dell'utente;
- ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche), dotandosi anche di tesserino di riconoscimento.

1.2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute

I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dei fattori inquinanti.

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

I gestori sono tenuti altresì 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.

1.2.9 Privacy

I gestori si impegnano 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", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

- Per il Comune di Robecco sul Naviglio in qualità di gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti: Il titolare del trattamento è il Sindaco pro tempore, ai sensi del regolamento UE 2016/679 del trattamento dei dati personali, con sede in Robecco sul Naviglio (MI), in via Dante n. 21. Il *Data Protection Officer Privacy* (DPO)/Responsabile della Protezione dati è l'Avvocato Giacomo Briga, con sede in Capizzi (ME), via A. Manzoni n. 1. I dati di contatto sono: Telefono: 0935.933337, e-mail: brigagiacomo@tiscali.it, Posta Elettronica Certificata (PEC): brigagiacomo@pec.it. Maggiori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di Robecco sul Naviglio al link:



<http://www.comune.robecosulnaviglio.mi.it/zf/index.php/privacy/index/privacy> .

Per il gestore del servizio A.S.M. il Titolare del trattamento dei dati, ai sensi della Legge, è ASM Azienda Speciale Multiservizi S.r.l. (Via Crivelli n. 39 , 20013 Magenta (MI); e-mail: info@asmmagenta.it ; telefono: 02.972291; P.IVA: 12990150158) nella persona del suo legale rappresentante pro tempore. Il responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dal titolare ai sensi dell'art.37 del GDPR è il *Data Protection Officer* - E-mail: dpo@asmmagenta.it - Tel. 02 972291. Maggiori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale del Gestore A.S.M. al link <https://www.asmmagenta.it/privacy/>.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18-20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679 contattando il DPO di riferimento del Comune o del gestore.

1.3 I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

1.3.1 ASM Azienda Speciale Multiservizi S.r.l.

ASM Azienda Speciale Multiservizi S.r.l., con sede in Magenta, nasce ai sensi dell'art. 115 del D.Lgs. 267/2000, e delle modifiche apportate dall'Art. 35 della Legge 23.12.2002 n. 48, dalla trasformazione dell'originaria municipalizzata del Comune di Magenta, trasformatasi nel 2000 in consorzio.

Nel 2000 il Comune di Robecco sul Naviglio aveva affidato mediante convenzione ad ASM (allora Azienda Speciale ai sensi della L. 142/91) il servizio di Igiene Ambientale, allora consistente nella raccolta dei rifiuti solidi urbani ed assimilati col sistema a cassonetti, oltre al servizio di pulizia del suolo pubblico limitatamente alle aree dove si svolge il mercato.

Negli anni successivi il servizio è andato via via evolvendosi con l'introduzione del servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti differenziati che ha consentito al Comune un miglioramento progressivo della percentuale di raccolta differenziata, attestandosi tra i Comuni virtuosi d'Italia, oltre alla gestione della Piattaforma Raccolta Differenziata di via Ugo Foscolo.

A partire dal 2010, a seguito della volontà dei Comuni soci di ASM in scia ad un processo di aggregazione tra le aziende di Magenta, Legnano e Abbiategrasso, sono state progressivamente ampliate le competenze di ASM ed i Comuni gestiti fino all'attuale assetto che prevede la gestione del servizio di Igiene Ambientale nei comuni di Magenta, Ossona, Robecco sul Naviglio, Boffalora sopra Ticino, Cuggiono, Marcallo con Casone, Santo Stefano Ticino e Sedriano.

L'Assemblea dei Soci di ASM S.r.l. già nel 2015 aveva espresso la volontà di rilanciare la vocazione industriale di ASM S.r.l. I Comuni Soci hanno successivamente confermato questa volontà attraverso i propri piani operativi di razionalizzazione delle società e delle partecipazioni societarie, firmati dai Sindaci entro il 31.03.2015, ai sensi dell'art. 1, co. 611-612, Legge n. 190/2014 (Legge di stabilità 2015). I POR pubblicati dai Comuni Soci evidenziavano l'intenzione di recuperare una piena operatività industriale, in particolare tornando ad assumere l'esercizio del servizio di igiene urbana e garantendo in questo modo un miglior presidio del territorio e un'erogazione del servizio più attenta alle esigenze delle comunità locali.

L'Assemblea dei Soci di ASM S.r.l. nella seduta del 25/05/2015 aveva approvato il progetto ASM Servizio Igiene Ambientale – Strategie per lo sviluppo e, successivamente, dopo la delibera dell'Assemblea dei Soci di ASM S.r.l. del 19.10.2016 si è dato avvio al processo di industrializzazione, consolidato con il piano industriale e l'espansione aziendale che si è già attuata negli anni passati e con la disponibilità di ASM S.r.l. a gestire anche nuovi servizi che i Comuni Soci le affideranno.



Considerate le caratteristiche dei servizi di Igiene Ambientale, fortemente legati agli interessi ed alle esigenze della collettività locale di riferimento, le Amministrazioni Comunali si sono e si stanno determinando – in conformità alla disciplina comunitaria e nazionale vigente – nel senso di optare per il mantenimento di uno stringente controllo pubblico sull'erogazione dei servizi medesimi. Lo strumento individuato per il perseguimento di tali obiettivi è quello della società in house providing, nei confronti del quale, come da recente giurisprudenza, gli Enti Locali possono indirizzarsi discrezionalmente, in alternativa al ricorso al mercato, a fronte della sussistenza delle motivazioni poste dalla legge (cfr., da ultimo, art. 17 D. Lgs. 201/2022).

ASM risponde ai requisiti richiesti dalla giurisprudenza comunitaria per la qualificazione quale organismo in house; in particolare, su tale soggetto i soci (Enti Locali), esercitano un controllo analogo a quello esercitato sui propri servizi, per il tramite di idonea Convenzione ex art. 30 TUEL e di opportune previsioni statutarie.

Si sottolinea che ASM, in quanto soggetto pubblico, è in grado di garantire un costante e tempestivo controllo sulle diverse fasi dei processi in tutti i servizi gestiti; in particolare, questo è essenziale sulla filiera del ciclo dei rifiuti, elemento fondamentale nella gestione di un'attività rilevante quale quella del servizio di igiene ambientale. È importante evidenziare che ogni rapporto intercorrente fra ASM ed un operatore economico deve sempre basarsi su rapporti di estrema chiarezza, evitando dove è possibile delle forme di dipendenza ed assicurando una concorrenza adeguata, tenendo conto delle diverse proposte, con previa e quanto più chiara definizione dei requisiti tecnico-economici dei concorrenti nell'ambito dei requisiti di gara.

1.3.2 Comune di Robecco sul Naviglio

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, incardinato nel Settore Servizi Finanziari, per lo svolgimento delle attività di gestione del rapporto con gli utenti e di riscossione del tributo.

L'Ufficio Tributi gestisce e aggiorna le banche dati, la definizione delle posizioni tributarie e delle somme dovute comunicate attraverso gli avvisi di pagamento, le verifiche sugli adempimenti tributari, il recupero dell'evasione, l'erogazione dei rimborsi e dei versamenti, le comunicazioni con gli utenti/contribuenti, con i soggetti terzi rispetto a questi ultimi e con altri uffici, Enti e istituzioni. Riceve le istanze e le dichiarazioni, cura inoltre le valutazioni, le predisposizioni degli atti e le pubblicazioni relative ai vari procedimenti.

Il Regolamento TARI è approvato con apposita deliberazione del Consiglio Comunale e disciplina l'applicazione della tassa in armonia con la normativa vigente definendone aspetti fondamentali quali le riduzioni, le modalità e i termini entro cui presentare le dichiarazioni, le verifiche, la riscossione etc.

L'Ufficio Ecologia gestisce i rapporti con ASM S.r.l. e coordina gli interventi sul territorio, raccoglie le segnalazioni dei cittadini e effettua controlli attinenti al servizio.

1.4 Schema regolatorio di inquadramento

L'art.3 del TQRIF sancisce che *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”*



Per quanto concerne la regione Lombardia, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dal Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 30/03/2022, il Comune di Robecco sul Naviglio ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con l'attuale condizione di qualità del servizio.

		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	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

1.5 Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza.

L'art. 3 "Schemi regolatori" del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario (PEF). Considerata quindi la corrispondenza del PEF con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del PEF dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà, quindi, in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web dei gestori i cui indirizzi sono riportati nella sezione 4 – Informazioni Utili, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR)".

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro tre mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.



2 Modalità di svolgimento dei servizi

2.1 Gestione delle tariffe e del rapporto con l'utenza: Comune di Robecco sul Naviglio

La TARI, istituita ai sensi dei commi 639 e 651 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e alle previsioni regolatorie previste da ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi del MTR-2. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Nel Comune di Robecco sul Naviglio è applicata la TARI tributo presuntiva ai sensi dell'Art. 1, comma 652 legge 147/2013. Il Comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio.

Il Comune è titolare delle attività di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione), di gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) e la gestione della banca dati delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

2.1.1 Modalità di svolgimento del servizio

Il Gestore, nell'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi indicati al paragrafo 1.2 (Principi fondamentali della carta) attraverso i canali indicati nella sezione 5 (Informazioni utili). Si richiamano qui in particolare i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Il gestore si impegna infatti affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche prestando una particolare attenzione verso i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore agisce nei confronti degli utenti secondo criteri di imparzialità, si impegna ad operare in ogni occasione secondo i principi di chiarezza e trasparenza e garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio e garantisce un'informazione tempestiva ed efficace verso l'utenza.

Il rapporto con l'utenza può avvenire attraverso:

- **lo sportello fisico** ovvero il 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;
- **lo sportello online** ovvero 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;
- **Il servizio telefonico** ovvero il canale che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.



2.2 Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dello spazzamento e del lavaggio strade: ASM Magenta.

Raccolta dei rifiuti urbani

Il servizio proposto prevede la differenziazione all'origine dei materiali riutilizzabili o riciclabili.

Nel dettaglio gli utenti conferiscono le seguenti frazioni:

- frazione riciclabile/valorizzabile costituita da carta e cartone, vetro, barattolame e lattine, imballaggi in plastica (contenitori per liquidi, vaschette per alimenti, pellicole per imballaggio, films per alimenti, shoppers, ecc.);
- frazione organica, costituita dai rifiuti organici e vegetali della cucina;
- frazione secca residua da smaltire costituita da quanto rimane dopo avere effettuato le raccolte di cui sopra.

I rifiuti raccolti a domicilio vengono di norma conferiti dagli utenti a bordo strada con le modalità previste per ogni tipologia.

I sacchi previsti per le raccolte differenziate saranno tutti semitrasparenti onde consentire una verifica visiva del loro contenuto.

In caso di errati conferimenti da parte dell'utenza perché ad esempio il contenuto non è conforme (presenza di materiale estraneo rispetto alla tipologia prevista), l'addetto alla raccolta apporrà un adesivo con indicato il motivo per cui non si è proceduto alla raccolta e con l'invito al corretto conferimento.

Nel caso di utenti recidivi, il comportamento sarà segnalato da ASM S.r.l. all'Ufficio Ecologia affinché la Polizia Locale provveda a sanzionare l'utenza interessata.

La raccolta dei rifiuti urbani sarà effettuata secondo il seguente calendario che potrà essere modificato di comune accordo con l'Amministrazione Comunale previa un'adeguata campagna informativa:

ZONA	INDIFFERENZIATO	ORGANICO	PLASTICA	CARTA
Zona 1	Lunedì	Lunedì – Venerdì	Giovedì (quindicinale)	Giovedì (quindicinale)
Zona 2	Venerdì	Lunedì – Venerdì	Giovedì (quindicinale)	Giovedì (quindicinale)

Per la definizione della Zona 1 e 2 si rimanda all'opuscolo di Robecco sul Naviglio pubblicato sul sito di ASM S.r.l. www.asmmagenta.it

Nelle operazioni di raccolta dei rifiuti, l'addetto provvederà a pulire eventuali sversamenti di rifiuti che si dovessero verificare durante il carico e/o lo svuotamento dei contenitori negli automezzi (vasche e autocompattatori), incluso la pulizia in seguito alle operazioni di trasbordo che saranno eventualmente effettuate non in centro ma in zone concordate con l'Ufficio Ecologia del Comune di Robecco sul Naviglio. I rifiuti eventualmente dispersi a seguito della rottura dei sacchi quando la rottura è avvenuta per un conferimento errato (ad esempio presenza di rifiuto organico nel sacco del rifiuto indifferenziato che rende



il sacco attaccabile dai randagi) o per l'impiego di contenitori non previsti (contenitori per vernici o di altro tipo non specifico per rifiuti), dovranno essere raccolti dagli utenti.

Anche durante il trasporto, i rifiuti eventualmente dispersi dovranno essere raccolti dagli operatori di ASM.

Nel caso della raccolta dei rifiuti presso utenze poste in accessi privati, all'interno di grandi cortili privati o presso aree private all'interno di grandi condomini o complessi residenziali, qualora sia anche possibile l'ingresso e il transito di autocompattatori e di mezzi satelliti (vasche) del servizio di raccolta, il servizio di raccolta non sarà effettuato all'interno di dette aree. Sono esclusi gli spazi privati soggetti a servitù di uso pubblico.

I giorni di servizio dovranno essere fissi e potranno essere modificati solo a fronte di valide motivazioni approvate dal Comune di Robecco sul Naviglio.

Il servizio non sarà svolto nelle giornate corrispondenti alle seguenti festività, salvo differenti e successivi accordi:

1° gennaio (Capodanno) – Pasqua – Lunedì di Pasqua – 25 aprile (Anniversario della Liberazione) – 1° maggio (Festa del Lavoro) – 2 giugno (Festa della Repubblica) – 15 agosto (Assunzione della Madonna) – 16 agosto (Festa Patronale Magenta) 1° novembre (Ognissanti) – 8 dicembre (Immacolata Concezione) – 25 dicembre (S. Natale) – 26 dicembre (Santo Stefano).

In questi casi il servizio sarà recuperato, in accordo con l'Ufficio Ecologia, nei turni di raccolta precedenti o successivi.

Nel caso di due giorni festivi infrasettimanali consecutivi, limitatamente al primo giorno festivo, la raccolta sarà anticipata al primo giorno lavorativo precedente (es. lunedì e martedì festivi la raccolta del lunedì sarà anticipata al sabato, la raccolta del martedì sarà posticipata al mercoledì).

In ogni caso rimane in carico ad ASM un'adeguata informazione all'utenza, anche a mezzo della stampa locale.

Nei giorni di raccolta differenziata e di spazzamento sarà effettuato a cura di ASM un servizio di controllo e coordinamento sul territorio dotato di automezzo al fine di verificare la correttezza e il completamento del servizio.

Raccolta separata della frazione "organico" dei rifiuti solidi

Il conferimento della frazione "organico" da parte delle utenze domestiche sarà effettuato mediante l'impiego di sacchetti biodegradabili "mater-bi" – comunque compatibili con gli impianti di compostaggio utilizzati – aventi capacità volumetrica di circa 7 litri; questi sacchetti saranno depositati, per il conferimento al servizio di raccolta, in funzione del numero di utenze per ogni stabile:

- negli appositi secchi a svuotamento manuale da litri 30 circa, di colore marrone;
- nei bidoni carrellati a svuotamento meccanico in polietilene ad alta densità di capacità 120 litri di colore marrone.

La raccolta della frazione "organico" avverrà con la modalità "porta a porta" e con frequenza **bisettimanale**.



Raccolta separata della frazione “secca residua da smaltire” dei rifiuti solidi urbani

Il conferimento da parte delle utenze domestiche della frazione “Rifiuto secco residuo da smaltire” dei rifiuti solidi urbani sarà effettuato mediante sacchi a perdere in polietilene semitrasparenti da 100 litri circa.

La frequenza di raccolta è settimanale.

La modalità di raccolta è “porta a porta”.

Raccolta di carta, cartone e tetrapak utenze domestiche e commerciali

Il gestore provvederà alla raccolta della carta/cartone e tetrapak mediante servizio "porta a porta" su tutto il territorio comunale, con frequenza quindicinale.

La carta sarà conferita dagli utenti o legata in pacchi ordinatamente piegati o ancora in scatole o borse di carta che dovranno essere di peso non superiore a 8 kg ciascuno. La carta che gli utenti possono conferire è costituita da giornali, riviste, libri, fumetti, sacchetti di carta puliti, tubi di cartone, quaderni, fogli, buste biglietti, cartelle di carta, cartone e cartoncino, cartone ondulato e multistrato, contenitori alimentari in tetrapak.

Per le utenze non domestiche è disponibile un servizio di raccolta esclusivamente di imballaggi in cartone che viene effettuato con frequenza settimanale il martedì.

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata di via Foscolo, al fine della migliore differenziazione di tale frazione di rifiuto, sono posizionati dei cassonetti per il conferimento solo della carta e un elettro-compattatore scarrabile dedicato esclusivamente al conferimento del cartone da parte degli utenti. ASM ne curerà la vuotatura con frequenze adeguate alle necessità tale da garantire la possibilità del conferimento da parte degli utenti con continuità.

Tutto il materiale cartaceo raccolto con modalità “porta a porta” e presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata sarà avviato ad impianti di recupero autorizzati, convenzionati con l’apposito Consorzio di filiera COMIECO oppure, qualora più convenienti, presso altri centri di selezione e recupero autorizzati.

Raccolta dei contenitori in plastica per liquidi ed altri imballaggi in plastica utenze domestiche e commerciali

Il gestore provvederà alla raccolta di contenitori in plastica per liquidi ed altri imballaggi in plastica mediante servizio "porta a porta" su tutto il territorio comunale, con frequenza **quindicinale**.

Le utenze domestiche e le utenze non domestiche utilizzeranno per il conferimento dei rifiuti sacchi in polietilene trasparenti o semitrasparenti preferibilmente di colore giallo.

Tutto il materiale raccolto “porta a porta” verrà avviato ad impianti di recupero autorizzati, convenzionati con il Consorzio di filiera Co.Re.Pla., ovvero, ove più conveniente, presso altri centri di selezione e recupero autorizzati.

Raccolta separata di vetro e lattine

Il gestore provvederà alla raccolta con la modalità “porta a porta” degli “Imballaggi in vetro e delle lattine di alluminio e banda stagnata” conferiti congiuntamente:

- in secchi aventi capacità di circa 30 litri, di colore verde, per le utenze domestiche unifamiliari,



- in bidoni carrellati, di colore verde, aventi capacità di circa 120/240 litri dalle utenze condominiali con più di quattro famiglie per numero civico.

I pubblici esercizi, le utenze commerciali e produttive e le mense sono anch'esse dotate di bidoni carrellati di colore verde da 120/240 litri e il gestore provvederà al loro svuotamento.

La frequenza di raccolta è settimanale.

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata è disponibile un cassone per il conferimento diretto da parte degli utenti di rottami di vetro (lastre di vetro). Il gestore ne curerà la vuotatura con frequenza almeno settimanale e comunque tale da consentire agli utenti sempre la possibilità del conferimento.

Il materiale raccolto sarà avviato agli impianti di recupero autorizzati e indicati nella convenzione stipulato con il rispettivo consorzio di filiera (COREVE).

Raccolta rifiuti urbani presso il cimitero comunale

Il gestore provvederà al ritiro dei rifiuti urbani differenziati presso il cimitero comunale di Robecco sul Naviglio. Il ritiro avverrà mediante lo svuotamento dei contenitori che saranno posizionati da terzi all'esterno del cimitero sulla pubblica via, con una frequenza settimanale che sarà adeguatamente intensificata in corrispondenza delle ricorrenze che comportano un incremento nella produzione di rifiuti, quali la Commemorazione dei Defunti, Pasqua, S. Natale, ecc.

È escluso dal servizio di raccolta presso il Cimitero Comunale il ritiro di rifiuti inerti e di altri rifiuti speciali derivanti dalle attività cimiteriali (per esempio i rifiuti da esumazione ed estumulazione, i rifiuti derivanti dalle attività di scavo e dalle manutenzioni delle strutture e degli impianti tecnologici, ecc.).

Raccolta rifiuti urbani ingombranti

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata saranno disponibili cassoni di adeguata capacità per il conferimento dei rifiuti urbani ingombranti. I rifiuti saranno consegnati ed introdotti nei cassoni direttamente dagli utenti. La vuotatura dei contenitori sarà effettuata dal gestore con la frequenza necessaria tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento. Il gestore ne curerà il successivo avvio ai centri di recupero e/o smaltimento autorizzati.

Raccolta separata materiali ferrosi e non ferrosi

Per il conferimento diretto di materiali ferrosi e non ferrosi da parte degli utenti, sarà disponibile presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata, un cassone di adeguata capacità.

La vuotatura dei contenitori sarà effettuata dal gestore con la frequenza necessaria tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento da parte dell'utenza.

Il gestore curerà l'avvio del materiale raccolto ai recuperatori autorizzati.

Raccolta separata legname, mobilio e manufatti in legno

Gli utenti potranno provvedere al conferimento diretto di legname, mobilio e manufatti in legno presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata.

La vuotatura dei contenitori sarà effettuata dal gestore con la frequenza necessaria tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento da parte dell'utenza.



Il gestore curerà l'avvio ai recuperatori autorizzati, convenzionati con il rispettivo consorzio di filiera (RILEGNO).

Raccolta separata frigoriferi e congelatori (RAEE R1)

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata è posizionato un contenitore di idonea capacità dentro il quale le utenze domestiche possono conferire i frigoriferi, i congelatori e gli apparecchi per il condizionamento degli ambienti.

Il gestore gestirà il rapporto con il centro di coordinamento RAEE al fine di garantire la frequenza necessaria di ritiro dei rifiuti e l'invio degli stessi agli impianti autorizzati.

Raccolta separata grandi bianchi (RAEE R2)

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata è posizionato un contenitore, di idonea capacità, dentro il quale le utenze domestiche possono conferire i "grandi bianchi" costituiti da lavatrici, asciugatrici, lavastoviglie, apparecchi per cottura, stufe elettriche, piastre riscaldanti elettriche, forni a microonde, apparecchi elettrici di riscaldamento, radiatori elettrici, ecc.

Il gestore gestirà il rapporto con il centro di coordinamento RAEE al fine di garantire la frequenza necessaria di ritiro dei rifiuti e l'invio degli stessi ad impianti autorizzati.

Raccolta separata di televisori e monitor (RAEE R3)

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata sono posizionati alcuni contenitori di idonea capacità entro cui le utenze domestiche conferiscono direttamente televisori e monitor.

Il gestore gestirà il rapporto con il centro di coordinamento RAEE al fine di garantire la frequenza necessaria di ritiro dei rifiuti e l'invio degli stessi ad impianti autorizzati.

Raccolta separata di apparecchiature elettriche (RAEE R4)

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata sono posizionati alcuni contenitori di idonea capacità entro cui le utenze domestiche conferiscono direttamente prodotti di elettronica di consumo: telecomunicazioni, informatica, piccoli elettrodomestici, elettrodomestici, giocattoli elettronici, apparecchi di illuminazione, dispositivi medici.

Il gestore gestirà il rapporto con il centro di coordinamento RAEE al fine di garantire la frequenza necessaria di ritiro dei rifiuti e l'invio degli stessi ad impianti autorizzati.

Raccolta separata di sorgenti luminose (RAEE R5)

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata è posizionato un contenitore di idonea capacità entro cui le utenze domestiche conferiscono direttamente prodotti di sorgenti luminose: tubi fluorescenti, sorgenti luminose fluorescenti compatte, sorgenti luminose a scarica ad alta intensità, comprese sorgenti luminose a vapori di sodio ad alta pressione e sorgenti luminose ad alogenuri metallici, sorgenti luminose a vapori di sodio a bassa pressione.

Il gestore gestirà il rapporto con il centro di coordinamento RAEE al fine di garantire la frequenza necessaria di ritiro dei rifiuti e l'invio degli stessi ad impianti autorizzati.



Raccolta separata rifiuti urbani pericolosi

Le pile e gli accumulatori saranno conferiti, a cura degli utenti, negli appositi contenitori dislocati sul territorio comunale. Il gestore provvederà allo svuotamento di questi contenitori con n. 15 (quindici) interventi all'anno, conferendo il rifiuto presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata.

Il numero dei contenitori di raccolta potrà essere aumentato a cura e spese dell'Amministrazione Comunale, nel corso di durata del servizio, per meglio rispondere alle esigenze degli utenti.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori dislocati sul territorio è a carico del Comune.

Un contenitore sarà disponibile anche presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata, per il conferimento diretto da parte degli utenti: il gestore garantirà la costante fruibilità da parte dei conferenti, provvedendo alla vuotatura con frequenza adeguata alle esigenze.

Sarà cura del gestore provvedere con frequenza adeguata al loro conferimento al CDCNPA (Centro Di Coordinamento Nazionale Pile e Accumulatori).

- Accumulatori al piombo esausti

Il gestore provvederà a posizionare presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata idonei contenitori a tenuta stagna dove gli utenti privati potranno conferire gli accumulatori al piombo esausti.

Sarà cura del gestore provvedere con frequenza adeguata alle esigenze al conferimento degli stessi al COBAT (Consorzio obbligatorio delle batterie al piombo esauste e dei rifiuti piombosi).

- Prodotti farmaceutici inutilizzati

I farmaci inutilizzati/scaduti saranno conferiti, a cura degli utenti, nei contenitori specifici posizionati presso le locali farmacie/ambulatori.

Il gestore provvederà allo svuotamento di questi contenitori con n. 15 (quindici) interventi all'anno, conferendo il rifiuto presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata.

Un contenitore sarà disponibile anche presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata, per il conferimento diretto da parte degli utenti: il gestore garantirà la costante fruibilità da parte dei conferenti, provvedendo alla vuotatura con frequenza adeguata alle esigenze e ad avviare il materiale recuperato ad impianti finali autorizzati.

La manutenzione ordinaria e straordinaria dei contenitori dislocati sul territorio è a carico del Comune.

Il numero delle postazioni di raccolta potrà essere aumentato a cura e spese del Comune nel corso di durata del servizio, in conseguenza dell'apertura di nuove farmacie, o per meglio rispondere alle esigenze degli utenti.

- Prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo "T" e/o "F" e altri Rifiuti Urbani Pericolosi

La raccolta dei prodotti e dei relativi contenitori etichettati con il simbolo "T" e/o "F" e degli altri rifiuti ascrivibili alla categoria dei Rifiuti Urbani Pericolosi, dovrà essere organizzata dal gestore presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata dove saranno posizionati dei contenitori dedicati di tipo idoneo ed in numero adeguato.



Tali rifiuti dovranno essere conferiti dagli utenti presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata: sarà compito del personale addetto alla conduzione della Piattaforma di Raccolta Differenziata fornire le indicazioni necessarie per il corretto conferimento e utilizzo dei contenitori di cui sopra.

La vuotatura dei contenitori sarà effettuata del gestore con la frequenza necessaria tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento.

- *Raccolta separata, trasporto e smaltimento oli e grassi vegetali e animali residui dalla cottura degli alimenti provenienti da attività di ristorazione collettiva*

Oli e grassi vegetali e animali provenienti dalle utenze domestiche e non domestiche, potranno essere direttamente conferiti negli appositi contenitori a tenuta stagna di capacità complessiva non superiore a 500 litri, disponibili presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata.

La vuotatura dei contenitori sarà effettuata del gestore con la **frequenza necessaria** tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento.

Il gestore provvederà al conferimento presso impianti di trattamento autorizzati aderenti al “Consorzio obbligatorio nazionale di raccolta e trattamento degli oli e dei grassi vegetali e animali esausti”.

Raccolta separata degli oli minerali usati

Il gestore provvederà a posizionare presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata un apposito contenitore a tenuta stagna, di capacità non superiore a 500 litri, dove i privati cittadini potranno provvedere a conferimenti diretti degli oli minerali usati.

Il gestore provvederà ai necessari accordi con i raccoglitori facenti parte del “Consorzio obbligatorio degli oli usati” per le operazioni di ritiro con la frequenza necessaria.

Raccolta, trasporto e smaltimento di materiali inerti

I cittadini residenti potranno conferire i materiali di risulta di piccoli lavori edili derivanti dalla manutenzione ordinaria delle abitazioni e delle loro pertinenze.

Il conferimento avverrà in un contenitore posizionato presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata.

La vuotatura dei contenitori sarà effettuata dal gestore con la frequenza necessaria tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento.

I materiali inerti derivanti da demolizioni e/o lavori di manutenzione e/o ristrutturazione effettuati da imprese edili devono essere invece conferiti direttamente a loro cura e spese presso impianti autorizzati.

Rifiuti delle plastiche non di imballaggio

Presso la Piattaforma di Raccolta Differenziata è posizionato un contenitore di idonea capacità entro cui le utenze possono conferire direttamente i prodotti di materiale plastico che non fanno parte degli imballaggi: a titolo esemplificativo e non esaustivo possono essere conferiti le custodie dei CD, i casalinghi (contenitori tipo *Tupperware*, borracce in plastica, secchi e secchielli, zerbini, scope, tubi e arredi in plastica, ecc.) e giocattoli di vario genere.

La vuotatura dei contenitori sarà effettuata dal gestore con la frequenza necessaria tale da garantire, negli orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata, la possibilità del conferimento.

2.2.1 Servizio di pulizia del territorio e spazzamento delle strade



L'attività di pulizia del territorio è finalizzata al controllo ed all'igiene del suolo su tutto il territorio comunale. Le frequenze di passaggio ordinarie, indicate nei programmi operativi, sono studiate in funzione delle zone, allo scopo di cercare di raggiungere un livello qualitativo elevato ed uniforme.

Spazzamento meccanico

La pulizia meccanizzata del suolo pubblico sarà effettuata con l'impiego di un'autospazzatrice, secondo il piano di intervento proposto da ASM ed approvato dall'Ufficio Ecologia.

È previsto il supporto di un operatore ecologico munito di apparecchi aspiratori o soffiatori, o altre idonee attrezzature, in grado di intervenire su spazi di ridotte dimensioni e che, precedendo la macchina, provveda a pulire i marciapiedi e gli spazi lungo il percorso, inaccessibili alla stessa, dai rifiuti ivi giacenti per convogliarli sulla sede stradale in modo che possano essere raccolti dalla autospazzatrice.

Gli itinerari dovranno comunque avere inizio non più tardi delle ore 6, salvo il tempo necessario di trasferimento dalla sede.

Spazzamento manuale e pulizia mercato

La pulizia manuale del suolo pubblico sarà effettuata tutti i giorni dal lunedì al sabato da un operatore ecologico munito di apparecchi aspiratori o soffiatori, o altre idonee attrezzature.

Nella giornata di mercoledì è previsto un intervento aggiuntivo di pulizia dell'area destinata al mercato.

Cestini stradali

Sono presenti sul territorio del Comune di Robecco sul Naviglio, circa 90 cestini stradali idonei a ricevere piccoli rifiuti da passeggio.

Lo svuotamento, che comprende qualora sia necessario anche la sostituzione dell'apposito sacchetto in polietilene, avviene di norma con frequenza bisettimanale.

I cestini sono soggetti a manutenzione ordinaria (escluse le opere edili) mentre la manutenzione straordinaria dei cestini, l'eventuale implemento e/o sostituzione di quelli deteriorati, saranno a carico dell'Amministrazione Comunale.

Raccolta foglie

Durante il periodo autunnale e per tutto il tempo occorrente, variabile in dipendenza delle condizioni meteorologiche, ASM dovrà organizzare interventi specifici di raccolta delle foglie giacenti sul suolo pubblico, anche con l'impiego di soffiatori, intervenendo con tempestività affinché non si accumulino le foglie a terra.

Nei parchi dovrà essere garantita la raccolta delle foglie giacenti su viali, vialetti e percorsi pedonali in genere, restando escluse le superfici erbose e le aree a verde la cui manutenzione è affidata ad aziende specializzate.

Feste popolari e manifestazioni in genere che comportino anche produzione di rifiuti

In occasione di feste popolari e manifestazioni che comportino anche produzione di rifiuti dovrà essere attuata una serie di operazioni, prima, durante e dopo tali manifestazioni.

Si segnalano, in particolare:

- Fiera di San Maiolo del 1° Maggio;
- Festa della PRIA';



- Festa Rio Verde;
- Festa AVIS;
- Festa dell'Agricoltura;
- Festa Patronale;
- Feste Patronali delle Frazioni;
- Marcia dei ciliegi in Fiore;
- Festa d'Autunno;
- ulteriori manifestazioni concordate tra associazioni e l'Amministrazione Comunale.

In tali occasioni dovranno essere concordati con gli organizzatori e con il Comune, il numero e il tipo di contenitori che ASM S.r.l. dovrà posizionare a sue cura e spese – prima dell'inizio della manifestazione medesima – necessari per il conferimento dei rifiuti prodotti, con la finalità di consentire la separazione delle varie tipologie di rifiuti.

Pulizia piste ciclabili

La pulizia delle piste ciclabili presenti sul territorio comunale sarà effettuata all'occorrenza.

Questa attività sarà garantita anche ai nuovi percorsi ciclabili che il Comune di Robecco sul Naviglio potrà realizzare nel tempo a condizione che siano accessibili alle autospazzatrici.

2.2.2 Centri di raccolta comunale

Il Comune di Robecco sul Naviglio dispone di una Piattaforma di Raccolta Differenziata (PRD) attrezzata per ricevere i rifiuti indicati nell'Autorizzazione Provinciale R.G. 1699 del 11/03/2019.

ASM fornisce i contenitori di ogni tipo necessari per il conferimento delle varie tipologie di rifiuto e ne curerà la movimentazione con le frequenze necessarie per garantire la fruibilità agli utenti.

ASM nell'ambito delle operazioni di gestione a lei affidate, effettua le seguenti attività:

- la sorveglianza durante le ore di apertura,
- le dovute indicazioni agli utenti per il corretto utilizzo dei contenitori,
- la tenuta dei registri di carico e scarico.

La Piattaforma di Raccolta Differenziata, localizzata in Via Ugo Foscolo è aperta al pubblico, per complessive 12 ore e 15 minuti (11 ore nel periodo invernale) a settimana, nei seguenti giorni ed orari con la presenza di un operatore:

	ESTIVO	INVERNALE
	<i>Dal 1/5 al 30/9</i>	<i>Dal 1/10 al 30/4</i>
Lunedì	8,15 – 11,45	8,15 – 11,45
Martedì	--	--
Mercoledì	13,30 – 16,45	13,30 – 16,45
Giovedì	--	--
Venerdì	--	--
Sabato	9,15 – 14,45	8,15 – 12,30

Le operazioni di gestione (apertura e chiusura della PRD, custodia, controllo degli accessi, assistenza agli utenti durante i conferimenti, pulizia, corretto utilizzo dei contenitori in funzione delle raccolte differenziate in atto, tenuta dei registri di carico e scarico, compilazione dei formulari di identificazione rifiuto e tutti gli



atti amministrativi a corredo della gestione del servizio in tutte le sue parti) saranno eseguite con il rispetto delle modalità previste dal Decreto Legislativo n° 152 del 3 aprile 2006 e affidate a personale esperto che abbia la responsabilità della tenuta dei registri prescritti e di fornire le dovute indicazioni ai conferenti, in modo da rendere possibile il conferimento ordinato dei rifiuti conferiti.

ASM S.r.l. provvederà a posizionare nella PRD i contenitori necessari e le eventuali altre attrezzature che si rendessero necessarie.

I materiali oggetto di raccolta differenziata conferibili alla PRD sono riportati nell'Autorizzazione Provinciale ed in particolare sono:

- Ingombranti (materassi, copertoni di automobili, oggetti voluminosi, ecc.)
- Grandi elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, forni, fornelli)
- Piccoli elettrodomestici (tostapane, phon, frullatore, ferro da stiro, ecc.)
- Frigoriferi
- Televisori e monitor
- Neon lunghi e corti
- Macerie (limitatamente a 3 secchi e/o 30 kg ogni quindici giorni) (terra da scavo, demolizioni, mattoni, piastrelle, ceramica, porcellana, coccio, ecc.)
- Legno (cassette in legno per frutta e verdura, bancali, arredamenti in legno, porte in legno, ecc.)
- Erba e ramaglie
- Vetro
- Carta
- Imballaggi in cartone e cartoncino
- Imballaggi in plastica e cassette
- Plastiche dure
- Metalli
- Pneumatici
- Rifiuti Urbani Pericolosi – R.U.P. (olio minerale, olio vegetale, batterie auto, pile esauste, farmaci, siringhe, toner, vernici e solventi e relativi contenitori).

Presso la PRD è posizionato anche un cassone per la raccolta delle terre provenienti dalle operazioni di spazzamento delle strade.

Alla PRD possono affluire tanto i privati cittadini quanto le utenze commerciali e artigianali con le modalità stabilite dal Regolamento Comunale.

Alle utenze domestiche che utilizzano un autoveicolo commerciale, sarà richiesta la compilazione di una autocertificazione ai sensi dell'Art. 46 e 47 del DPR 445/2000 che attesti la provenienza dei rifiuti da utenze domestiche e potranno essere soggette ad operazioni di pesatura.

Alle utenze non domestiche sarà concesso l'accesso alla piattaforma ecologica solo:

- nei giorni martedì e giovedì non festivi;
- se in possesso del Badge di Riconoscimento rilasciato da ASM S.r.l.;
- se in possesso dell'iscrizione all'Albo Gestori Ambientali (Art. 212, comma 8, D. Lgs. 152/2006) per il Trasporto di rifiuti in conto proprio e del Formulario di Identificazione dei Rifiuti (FIR) debitamente compilato (Art. 193, comma 1, D. Lgs. 152/2006).



Il registro della PRD dovrà essere debitamente compilato e dovrà riportare l'elenco dei materiali in entrata e in uscita con indicazione delle tipologie dei rifiuti movimentati e le relative quantità.

Sarà cura dell'incaricato del ricevimento dei rifiuti accertarsi che i contenitori vengano utilizzati esclusivamente per il conferimento di rifiuti riciclabili e non riciclabili, nonché per il conferimento dei rifiuti urbani ingombranti e assimilati agli urbani secondo la normativa in vigore.

L'incaricato, in particolar modo per quanto riguarda i rifiuti ingombranti, dovrà altresì collaborare con i conferenti per la preventiva selezione del materiale da avviare ai vari contenitori, al fine di ottenere un'ulteriore differenziazione secondo le varie tipologie di rifiuti recuperabili (legname, rottami ferrosi, cartone, lastre di vetro, ecc.).

ASM curerà la fornitura e la movimentazione dei contenitori posizionati nella PRD, curandone il trasporto agli impianti di trattamento e/o di smaltimento autorizzati.

Le operazioni di svuotamento dovranno avvenire con le frequenze necessarie, in modo da garantire che negli orari di apertura della PRD i contenitori siano sempre fruibili.

2.2.3 La valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri clienti, ASM procede periodicamente ad acquisire valutazioni sulla qualità del servizio utilizzando le seguenti modalità:

- Indagini periodiche di *Customer Satisfaction*;
- Valutazione dei reclami e suggerimenti dei clienti.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite ASM definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della qualità.

ASM individua alcuni standard significativi in relazione alla qualità dei servizi svolti che si impegna a monitorare costantemente e che sono riepilogati nella seguente tabella e derivano dall'ultima indagine di *Customer Satisfaction* relativa al servizio di igiene ambientale compiuta nel mese di giugno 2022.

La rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*). L'indice sintetico di soddisfazione per il Comune di Robecco sul Naviglio è risultato pari a 91,1. La successiva tabella evidenzia gli indici di soddisfazione per singole aree.

	Robecco sul Naviglio
Servizio di raccolta dei rifiuti urbani porta a porta	97,2
Puntualità nel servizio di raccolta	96,3
Professionalità e competenza del personale operativo	92,9
Competenza e gentilezza del call center e dello sportello	92,5
Praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta porta a porta	94,5



Chiarezza del materiale informativo sulle corrette modalità di separazione, conferimento dei rifiuti e sui calendari di raccolta	96,4
Servizio di raccolta dei rifiuti urbani, assimilati agli urbani e rifiuti urbani pericolosi presso le Piattaforme Raccolta Differenziata	95,4
Gentilezza del personale che lavora presso le Piattaforme Raccolta Differenziata	97,6
Fruibilità in termini di orari di apertura delle Piattaforme Raccolta Differenziata	86,2
Facilità di conferimento dei vari rifiuti presso le Piattaforme Raccolta Differenziata	98,8
Servizio di pulizia di strade e marciapiedi	65,1
Tempo di risposta a segnalazioni (reclami e richieste)	79,5
Regolarità di svuotamento dei cestini stradali e pulizia delle aree nei pressi dei cestini	83,0
App "RICICLARIO"	100,0

3 Obblighi e standard di qualità del servizio

I gestori si impegnano a garantire gli obblighi e gli standard del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello "Schema I" del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nelle seguenti tabelle riguardo gli obblighi e gli standard relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

Tab.1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio scelto

	Schema I	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	NO	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI



Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	n.a.	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	NO	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

3.1 Obblighi e standard di competenza del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti.

Risultano di competenza del Comune di Robecco sul Naviglio, in qualità di gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza, i seguenti ambiti:

3.1.1 Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

Il Comune di Robecco sul Naviglio mette a disposizione dell'utenza dei moduli necessari per la richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio presso lo sportello fisico.

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;



- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
- per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;
 - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, possono essere consultate sul sito del gestore www.asmmagenta.it.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio entro 90 gg. solari dalla data di inizio del possesso/detenzione dell'immobile o dalla data di avvenuta variazione o cessazione; la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza ovvero il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

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 preposto oppure 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 preposto 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.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di variazione o cessazione del servizio entro 90 giorni solari dalla data di avvenuta variazione o cessazione. Il Gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:



- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

3.1.2 Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.

Il gestore del servizio si impegna ad applicare criteri prudenziali alla classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti, per cui, in caso non si possa stabilire se la segnalazione sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, essa viene classificata come reclamo scritto.

Il gestore è tenuto sempre a rispondere alla segnalazione scritta dell'utente.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

L'utente ha possibilità di inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il modulo fornito dal gestore, purché la richiesta inoltrata riporti i campi obbligatori riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere richieste dall'utente agli operatori del servizio telefonico oppure nei punti di contatto.

Il gestore si impegna alla risposta al reclamo utilizzando una terminologia di uso comune e con le informazioni minime obbligatorie per tipo di segnalazione. Tutte le risposte alle segnalazioni conterranno i due elementi minimi:

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

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

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



Per i casi di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, si aggiungeranno:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

3.1.3 Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.

Oltre a quanto sopra indicato, l'utente può contattare il Comune di Robecco sul Naviglio attraverso i recapiti riportati nella sezione "Informazioni utili".

3.1.4 Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.

Sono stati individuati da parte del Comune di Robecco sul Naviglio due tipi di standard:

- standard generali del servizio: caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità;
- standard specifici del servizio: che l'utente può percepire in modo immediato e diretto quali:
 - tempi di risposta ai reclami e alle richieste formalmente presentate;
 - tempo di attesa allo sportello.

Gli standard individuati costituiscono lo strumento per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza del servizio erogato, nonché la soddisfazione degli utenti. Gli standard, tanto in termini di contenuti che di misura, rimangono fissi sino alla ufficializzazione di nuovi standard migliorativi rispetto ai precedenti, ridefiniti sulla base di indagini periodiche condotte su:

- livello della soddisfazione degli utenti;
- nuove esigenze emerse e/o emergenti;
- possibili miglioramenti dei processi che consentano incrementi di efficacia e/o efficienza.

Per garantire che i servizi descritti nella presente Carta vengano erogati in modo ottimale, sono state individuate delle prestazioni tipo a cui sono stati associati degli indicatori (standard), che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento, nel presupposto che l'istanza che sia stata presentata risulti completa. Per alcune prestazioni è stato indicato anche il termine eventualmente previsto dalla legge. Qualora l'utente invii la documentazione incompleta o inesatta, rallentando in tal modo il procedimento, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica o, in casi di particolare complessità, a convocarlo, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge (ove previsti) e di impegno. Gli utenti possono, in tal modo, verificare se i servizi offerti dagli uffici rispettano la qualità promessa. Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella presente Carta.



Servizio	Indicatore di qualità	Standard di qualità
Informazioni/risposte scritte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (a seguito di richieste scritte o a mano)	Tempo medio di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa: < 10 giorni
Informazioni o risposte al Cittadino sul tributo in generale o sulla propria posizione (via mail)	Tempo medio di attesa	Miglioramento dei tempi di attesa: < 10 giorni
Assistenza alla compilazione della modulistica	Tempo intercorrente tra la richiesta e la consegna del modello	Immediata
Risposte a richieste di rimborso	Tempo intercorrente tra presentazione della domanda (completa di tutta la documentazione prevista) e la liquidazione del rimborso	Entro 180 giorni

L'Ufficio Tributi è istituzionalmente votato a rappresentare un punto di contatto e di ascolto delle richieste informative e delle necessità dei contribuenti. Attraverso la funzione di ascolto dell'Amministrazione comprende meglio le esigenze dei cittadini ed è in grado di riconoscere le aree di miglioramento ed avviare le opportune azioni correttive.

Tutto il personale è consapevole dell'importanza di questo ruolo svolto dall'Ufficio Tributi ed opera per assistere il cittadino ad esprimere il proprio punto di vista attraverso opportune segnalazioni e accogliendo i reclami sull'attività svolta all'Amministrazione Comunale.

Ogni Cittadino può presentare reclami, segnalazioni o richiesta di informazioni sull'erogazione del servizio da parte dell'Ufficio Tributi, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

3.1.5 Fatturazione e termini di pagamento.

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso si preveda anche una modalità onerosa, all'utente non può essere eventualmente addebitato un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore alleggerà i relativi bollettini al documento di riscossione.



In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

3.1.6 Rateizzazione.

Il gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione:

- agli utenti che dichiarino, mediante presentazione di autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/00 e s.m.i., di essere beneficiari del "bonus sociale" per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente che ne ha diritto può richiedere un'ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

3.1.7 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.

Nel caso in cui il gestore, a seguito di richiesta scritta di rettifica, verifichi un credito a favore dell'utente, è previsto l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, mediante:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale previsto per lo standard.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a 50 euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione, è pari a 180 gg. lavorativi.

3.2 Obblighi e standard di competenza di ASM S.r.l.

Risultano di competenza di ASM, in qualità di gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade, i seguenti ambiti:

3.2.1 Ritiro a domicilio su chiamata di rifiuti ingombranti.

Il Gestore garantisce all'utente il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio (compresi i RAAE), su richiesta e dietro pagamento di un contributo da parte dell'utenza ad esclusione di particolari categorie fragili segnalate dal Comune di Robecco sul Naviglio.

Per accedere al servizio occorre compilare la modulistica, disponibile e scaricabile sul sito web di ASM e del Comune di Robecco sul Naviglio e sulla App, che contiene le seguenti informazioni:



- il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare la richiesta di ritiro;
- la predisposizione di campi ad hoc in cui l'utente possa inserire i propri dati identificativi, ovvero nome e cognome, indirizzo telematico, codice utente, indirizzo presso cui effettuare il ritiro dei rifiuti ingombranti;
- i dati relativi al numero e alla tipologia di tali rifiuti.

Al Cittadino è garantita la modalità di invio telematico della richiesta. ASM fornirà al Cittadino la data e la fascia oraria per il ritiro dei rifiuti ingombranti oggetto della richiesta.

3.2.2 Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore per posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove presenti, o tramite il servizio telefonico.

3.2.3 Programmazione del servizio offerto

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal Gestore e disponibile sul sito web del Gestore, da cui sia possibile evincere, per ciascuna zona della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

Il Gestore si impegna a predisporre una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio predisposto dal Gestore e disponibile sul sito web del Gestore, da cui sia possibile evincere, per ciascuna zona, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

3.2.4 Reclami

Il Cittadino può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato mediante i seguenti canali:

- direttamente presso gli uffici di ASM S.r.l. in via Crivelli, 39 – Magenta (MI);
- per iscritto all'indirizzo **ASM S.r.l. Via Crivelli, 39 – 20013 Magenta (MI)**, a mezzo PEC all'indirizzo asmmagenta@pec.asmmagenta.it o a mezzo fax **02 97229219**.

ASM rende disponibile una modulistica per inviare il reclamo scritto, contenente le seguenti informazioni minime:

- il recapito postale, di posta elettronica certificata o fax al quale inviare il reclamo;
- l'indicazione del servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento delle strade, gestione della piattaforma di raccolta differenziata);
- i dati identificativi del Cittadino (nome e cognome, indirizzo postale o telematico).



È consentita la presentazione di un reclamo scritto anche senza l'impiego della modulistica, a condizione che nella comunicazione siano indicati almeno gli elementi minimi per consentire ad ASM di identificare il Cittadino che sporge il reclamo, l'oggetto e i dati necessari all'invio da parte di ASM della risposta motivata scritta.

ASM garantisce la risposta alle richieste scritte di informazioni entro il termine massimo di 20 giorni di calendario consecutivi dal ricevimento. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio Protocollo dell'Azienda. La risposta di ASM riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui il cittadino può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti.

ASM invierà una risposta scritta al Cittadino, con i seguenti contenuti minimi informativi:

- riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- indicazione del nominativo e del ruolo del soggetto incaricato di fornire chiarimenti;
- valutazione motivata della fondatezza o meno del reclamo;
- descrizione e tempi delle iniziative assunte o delle eventuali azioni correttive da attuare.

3.2.5 Sicurezza e pronto intervento

Il Gestore si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il numero di emergenza è riportato nella sezione Informazioni utili.

3.3 Trasparenza

Il gestore si impegna a mantenere attiva ed aggiornata all'interno del proprio sito web una sezione facilmente accessibile dalla home page nella quale possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste da ARERA, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

In particolare, la Delibera ARERA 444/2019/R/rif, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati" e il suo Allegato A "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti" (TITR) prevede la pubblicazione dei seguenti contenuti minimi:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);



- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;



- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell’Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell’Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell’Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall’utente, secondo quanto previsto dall’articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell’ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all’articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall’Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all’anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l’articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l’accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono disponibili sul sito del Comune al link

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=H373> alla sezione “Trasparenza Rifiuti”.

4 Informazioni utili

4.1 Servizio telefonico

Il numero verde che l’utente può contattare relativamente al servizio di gestione dei rifiuti urbani è il numero **800.121.622**, gestito da ASM S.r.l..

Tale servizio è finalizzato a:

- a) rispondere alle richieste di informazioni;
- b) ottenere informazioni e istruzioni in merito a:
 - frequenza, giorni e orari delle raccolte;
 - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
 - descrizione delle corrette modalità di conferimento;
 - ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata ed elenco dei rifiuti conferibili;
 - ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.



Il numero che l'utente può contattare relativamente al servizio di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti è il 02.94978049, gestito dall'Ufficio Tributi del Comune di Robecco sul Naviglio. Tramite lo sportello telefonico è possibile ricevere informazioni sul tributo in generale o sulla propria posizione contributiva.

Il servizio telefonico è attivo nei seguenti orari:

Lunedì	08:30 – 12:30	16:00 – 18:30
Martedì	08:30 – 12:30	-
Mercoledì	08:30 – 12:30	16:00 – 18:30
Giovedì	08:30 – 12:30	-
Venerdì	08:30 – 12:30	-

Il Comune di Robecco sul Naviglio non ha al momento predisposto l'attivazione di proprio numero verde gratuito

4.2 Pronto intervento

In caso di situazioni di pericolo inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'utente può contattare il servizio telefonico di pronto intervento al numero verde 800.121.622 gestito da ASM al quale risponderà un operatore di centralino in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare l'uscita delle squadre di emergenza e per impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

4.3 Punti di contatto con l'utenza

Indirizzi e-mail

- Relativamente a servizio allo sportello: tributi@comune.robecosulnaviglio.mi.it
- Relativamente al servizio sul territorio: ecologia@comune.robecosulnaviglio.mi.it

Sportelli fisici

Gli sportelli fisici dedicati alla gestione del tributo e al rapporto con l'utenza sono localizzati in Via Dante 21, 20087 – Robecco sul Naviglio. Presso lo sportello fisico è possibile ricevere informazioni sulla TARI, sulle posizioni contributive o ricevere assistenza nella compilazione della modulistica.

Lo sportello fisico è attivo nei seguenti orari.

Lunedì	08:30 – 12:30	16:00 – 18:30
Martedì	08:30 – 12:30	-
Mercoledì	08:30 – 12:30	16:00 – 18:30
Giovedì	08:30 – 12:30	-
Venerdì	08:30 – 12:30	-

4.4 Glossario

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di



fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** 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;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
 - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
 - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
 - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
 - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;



- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **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;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;



- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **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;
- **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.