

# Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani



**Comune di Besate**

*ex art. 5 Allegato A Deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF*

## Sommario

|   |    |
|---|----|
| Premessa .....  | 3  |
| 1. Riferimenti Normativi .....  | 4  |
| 2. Principi Fondamentali.....   | 5  |
| 3. Accessibilità alle informazioni e trasparenza .....  | 7  |
| 4. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF .....  | 7  |
| 5. Servizi erogati .....  | 9  |
| 6. Obblighi di servizio .....   | 10 |
| 6.1. Modalità di attivazione del servizio .....   | 13 |
| 6.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio.....  | 14 |
| 6.3. Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e di rimborso ..... | 14 |
| 6.4. Sportello fisico e online .....  | 16 |
| 6.5. Servizio Telefonico.....   | 17 |
| 6.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti .....                            | 17 |
| 6.6.1. Termine per il pagamento .....   | 17 |
| 6.6.2. Modalità e strumenti di pagamento .....  | 17 |
| 6.6.3. Periodicità di riscossione .....   | 18 |
| 6.6.4. Modalità per la ulteriore rateizzazione dei pagamenti .....  | 18 |
| 6.6.5. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....  | 18 |
| 6.7. Servizi di ritiro su chiamata .....  | 19 |
| 6.8. Disservizi .....   | 19 |
| 6.9. Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità .....  | 19 |
| 6.10. Programma delle attività di raccolta e trasporto .....  | 19 |
| 6.11. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.....  | 19 |
| 6.12. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani .....   | 20 |
| 7. Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani .....                         | 20 |
| 8. Pubblicazione della Carta della Qualità .....  | 20 |
| 9. Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente .....   | 20 |
| 10. Aggiornamento e validità della Carta della Qualità.....   | 20 |

## Premessa

Consorzio dei Navigli S.p.A. (gestore, nel prosieguo anche CDN) è una società mista pubblico-privata che vede la partecipazione di 19 Comuni, che fruiscono dell'intero ciclo dei servizi di igiene urbana per un totale di circa 107.000 abitanti, per il 70% del capitale sociale e da operatori privati del settore per il restante 30%.

I Comuni Soci sono: Arluno, Bernate Ticino, Besate, Bubbiano, Busto Garolfo, Calvignasco, Casorate Primo, Cassinetta di Lugagnano, Cislano, Corbetta, Cusago, Inveruno, Mesero, Morimondo, Nosate, Ozzero, Torre d'Isola, Vanzaghello e Vittuone.

La componente privata della società è suddivisa tra IdealService Soc. Coop., Econord Sp.A., e Spazio Aperto Soc. Coop sociale onlus a r.l..

Il servizio si caratterizza per la raccolta porta a porta spinta che prevede il prelievo a domicilio dalle frazioni di rifiuto urbano (secco non riciclabile, umido, carta e cartone, vetro e lattine, plastica, tessili sanitari) prodotte da utenze domestiche e non domestiche.

Integrano la raccolta domiciliare 14 EcoCentri, centri di raccolta differenziata in cui sono disponibili diversi contenitori per altre frazioni di rifiuto urbano (ingombranti, RAEE, RUP etc...).

L'attività di Consorzio Navigli S.p.A. è completata dalla gestione delle banche dati TARI/TARIP, bollettazione/fatturazione servizio agli utenti, riscossione ordinaria, riscossione coattiva ed attività correlate.

Tra i principi che caratterizzano l'attività della società oltre al miglioramento della raccolta differenziata in termini quantitativi e qualitativi vi è la riduzione della produzione complessiva dei rifiuti degli utenti che si intende conseguire con una costante attività di formazione/informazione rivolta ai cittadini e dedicata in maniera particolare agli istituti scolastici di ogni ordine e grado presenti sul territorio dei comuni serviti.

I Comuni aderenti a Consorzio Navigli S.p.A. sono caratterizzati da un'elevata percentuale di raccolta differenziata superiore al 70%, con punte superiori al 85%.

Consorzio dei Navigli S.p.A. cura anche l'attività di promozione e valorizzazione turistico ambientale del territorio nell'interesse di Comuni soci e/o convenzionati: dall'ottobre 2004 Consorzio dei Navigli S.p.A., riconoscendo la forte vocazione turistica del proprio territorio, ha attivato una struttura con il compito di promuovere, in un'ottica di sviluppo sostenibile, la conoscenza, la tutela e la valorizzazione dell'area.

La Carta della Qualità del Servizio Integrato di Gestione dei Rifiuti Urbani è il documento con cui il gestore e le Amministrazioni definiscono i principi e le regole nel rapporto tra i soggetti che erogano i servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La Carta della Qualità definisce quindi un impegno ad assicurare agli utenti un determinato livello delle prestazioni erogate illustrando le caratteristiche dei servizi, gli standard di qualità dei servizi, i diritti degli utenti e le modalità di tutela degli stessi di intesa con le Associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

La Carta della Qualità è anche lo strumento per implementare la comunicazione verso gli utenti e permettere agli stessi una maggiore partecipazione al processo di erogazione dei servizi.

Il presente documento è redatto in conformità con la normativa di settore ed in particolare con il Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF)<sup>1</sup> e contiene quindi il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti, l'indicazione degli obblighi di

---

<sup>1</sup> ARERA - Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF – Allegato A

servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica, nonché gli standard ulteriori o migliorativi previsti.

## 1. Riferimenti Normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.

- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.

- Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206, armonizza e riordina le normative concernenti i processi di acquisto e consumo, riconoscendo ai consumatori ed agli utenti come fondamentali i diritti all'erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità e di efficienza.

- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 2. Principi Fondamentali

Il gestore nell'espletamento delle proprie attività si ispira ai seguenti principi fondamentali:

### **Rispetto delle normative**

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

Il gestore garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **Eguaglianza e Imparzialità**

I servizi pubblici erogati sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità nei confronti delle utenze senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

È garantito uguale trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili.

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

### **Continuità**

Consorzio dei Navigli S.p.A. si impegna a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, nel caso di sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio per cause di forza maggiore e non imputabile al gestore sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi (sito web, media locali, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

In caso di interruzioni imputabili al gestore, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato.

### **Partecipazione**

Il gestore garantisce la partecipazione del cittadino per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e al costante miglioramento dello stesso.

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei consumatori, ha il diritto di richiedere al gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio secondo le modalità definite nella Carta della Qualità del servizio.

Il gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive secondo le modalità previste.

## **Chiarezza, Trasparenza e Comprensibilità dei messaggi**

Il gestore garantisce, attraverso i propri dipendenti, i mezzi di comunicazione ed i punti di contatto con l'utenza, trasparenza nelle procedure e nella documentazione, assicurando la piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione dei servizi e prestando particolare attenzione all'utilizzo di un linguaggio chiaro.

Il personale addetto al rapporto con l'utenza è tenuto ad utilizzare una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure ed evitare disagi all'utente.

Tutte le procedure, i documenti ed i punti di contatto con l'utenza sono conformi alle disposizioni normative ed in particolare a quanto disposto dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e specificato nella presente Carta della Qualità del servizio.

## **Cortesia**

Il personale addetto al rapporto con l'Utenza è tenuto a mantenere un rapporto di rispetto e cortesia, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo, cercando di agevolare l'utenza nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Il gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

## **Efficacia ed efficienza**

Il gestore eroga il servizio in modo da garantire i maggiori livelli di efficacia ed efficienza delle prestazioni a tutela dell'utenza e della qualità ambientale perseguendo il continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali adeguate conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità, secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica ed i contenuti della Carta della Qualità del servizio.

## **Rispetto e tutela dell'ambiente**

Il gestore si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte attraverso l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, al controllo delle emissioni e dispersioni nel suolo, nell'aria e nell'acqua con particolare attenzione al trattamento dei rifiuti e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

L'azienda inoltre è dotata della certificazione UNI EN ISO 9001.

## **Privacy**

Consorzio dei Navigli S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per esercitare i propri diritti, gli utenti possono utilizzare le informazioni ed i recapiti disponibili sul sito web <https://www.consozionavigli.it>

### 3. Accessibilità alle informazioni e trasparenza

Il gestore è tenuto a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i contenuti informativi minimi previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) all'art. 3 dell'Allegato A della Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/RIF (TITR) e s.m.i., 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.

Per garantire agli utenti una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative che lo possano interessare, il gestore utilizza i seguenti strumenti:

Sito internet: <https://www.consorzionavigli.it>

Comunicazione Ambientale: <https://www.consorzionavigli.it>

Trasparenza Amministrativa: <https://servizi.consorzionavigli.it/trasparenza/>

Trasparenza ARERA (ex TITR): <https://www.consorzionavigli.it>

Area riservata utenti TARI: <https://www.consorzionavigli.it>

Contatti, organizzazione uffici e sportelli fisici: <https://www.consorzionavigli.it>

### 4. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF

Ai sensi della normativa di settore tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF), emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/Rif.

Qualora le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani siano gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- a) al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- b) al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

**Consorzio dei Navigli S.p.A. si configura come gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani.**

Ai sensi del TQRIF l'Ente territorialmente competente<sup>2</sup> 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, sulla base del livello qualitativo previsto.

Le Amministrazioni Comunali, con Deliberazioni di Consiglio Comunale, hanno posizionato la gestione nello SCHEMA REGOLATORIO **SCHEMA I**:

|   |                           | 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 | <b>SCHEMA I</b><br>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO  | SCHEMA II<br>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO |
|   | QUALITÀ CONTRATTUALE = SI | SCHEMA III<br>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO   | SCHEMA IV<br>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO   |

L'adozione dello SCHEMA I prevede i seguenti obblighi di servizio definiti dal TQRIF, riportati nel presente documento:

- Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio
- Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7
- Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11
- 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
- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22
- Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
- 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
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

<sup>2</sup> La Regione Lombardia, ai sensi del c. 7 dell'art. 200 del D. Lgs 152/06, ha adottato un modello alternativo che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali nel settore rifiuti, l'Ente Territorialmente Competente (ETC) è quindi individuato nel Comune.



## 5. Servizi erogati

I servizi tecnico-operativi (raccolta e trasporto rifiuti, trattamento/smaltimento rifiuti, pulizia e igiene del suolo, sia meccanizzata che manuale, gestione operativa di centri di raccolta o piattaforme comunali per la RD) sono erogati a mezzo di appalti, non essendo CDN strutturata con propri mezzi e personale; l'Unità Tecnica coordina i vari appaltatori, oltre a curare anche la fase di approvvigionamento.

I servizi amministrativi (gestione della banca dati TARI, bollettazione/fatturazione agli utenti, riscossione ordinaria, riscossione coattiva) sono svolti direttamente da CDN, a mezzo di proprio personale.

La gestione tariffaria si caratterizza dalle seguenti procedure annuali:

- 1) CDN a febbraio emette gli avvisi di pagamento / fatture in acconto, su 10 mesi, utilizzando le tariffe deliberate dai Comuni all'atto della approvazione del Piano Finanziario TARI dell'anno precedente.
- 2) A dicembre, CDN emette gli avvisi di pagamento per il saldo TARI o le fatture di saldo/conguaglio TARIP, applicando le tariffe dell'anno nel frattempo approvate dai Comuni, su tutti i 12 mesi.

Il rapporto tra il gestore e gli Utenti si realizza attraverso canali di comunicazione diversificati. Il dialogo diretto è possibile grazie a n. 16 Ecosportelli, front-office territoriali collegati telematicamente alla sede centrale, in cui i cittadini possono recarsi per chiedere informazioni, attivare i servizi e ritirare il materiale necessario per la raccolta differenziata dei rifiuti.

È attivo anche uno sportello dedicato presso la sede centrale dell'azienda, aperto al pubblico il lunedì ed il mercoledì dalle 16.00 alle 18.00, il giovedì dalle 10.00 alle 13.00.

Tutte le attività inerenti al rapporto con l'Utenza (posizione TARI, reclami e richieste di informazioni, richieste di servizi, ecc.) sono gestite tramite apposito sistema informatico che traccia le tempistiche di gestione e gli operatori interessati.

Il sito internet aziendale, lo sportello on-line, il calendario dei servizi e i progetti di comunicazione ambientale sono altri mezzi attraverso i quali sono fornite informazioni di dettaglio agli Utenti e si intende sviluppare la cultura della tutela ambientale.

I servizi di raccolta dei rifiuti urbani sono erogati in modalità prevalentemente domiciliare, sia per le utenze domestiche che non domestiche.

Il dettaglio delle modalità di raccolta dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio strade sono riportati in allegato.

Inoltre, sul sito internet del gestore è disponibile il materiale informativo riferito ai servizi erogati: <https://www.consorzionavigli.it>

## 6. Obblighi di servizio

Nella presente sezione sono indicati gli obblighi di servizio che il gestore dei servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio strade e gestore delle tariffe e del rapporto con l'utenza deve rispettare ai sensi della normativa vigente.

Gli obblighi di servizio di seguito definiti rispondono alle disposizioni del Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani emanato da ARERA con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif relativamente allo schema regolatorio di riferimento, SCHEMA I.

Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nella presente sezione della Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti Urbani, si applicano le seguenti definizioni:

- 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;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- D.P.R. 158/99 è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- 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;
- Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- Decreto Legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio";
- Decreto Legislativo 152/06 è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- Decreto-Legge 41/21 è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19";
- 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;
- Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (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;
- Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)";

- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- 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);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- 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.

### 6.1. Modalità di attivazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'Utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

Il modulo deve riportare 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, ove previsto, le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta, nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio.

Nel caso in cui l'Utente richieda una copia cartacea delle suddette informazioni, possono essere fornite presso lo sportello fisico su richiesta di appuntamento da parte dell'utente.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di attivazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

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

## 6.2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti.

Le richieste delle utenze non domestiche per il conferimento dei rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico (di cui all'articolo 238, comma 10, del Decreto Legislativo 152/06) devono essere presentate ai entro il 30 giugno di ciascun anno.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di 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 di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'Utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'Utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste delle Utenze Non Domestiche per il conferimento dei rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico (di cui all'articolo 238, comma 10, del Decreto Legislativo 152/06) hanno effetto a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

## 6.3. Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e di rimborso

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'Utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dal presente provvedimento.

La richiesta scritta di rimborso deve essere presentata nei seguenti casi:

- a) emissione di nota di credito/sgravio a favore dell'Utente;
- b) pagamento superiore all'importo addebitato da parte dell'Utente.

Il modulo per la presentazione del reclamo scritto, per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati e richiesta di rimborso sono scaricabili dalla home page del sito internet del gestore, disponibili presso i punti di contatto con l'Utente.

L'Utente può inviare al gestore il reclamo scritto e la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare i moduli online, purché la comunicazione contenga gli stessi campi obbligatori contenuti nei moduli:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo/richiesta;
- b) 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;
  - l'indirizzo e il codice utenza;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo per la richiesta di rettifica degli importi addebitati).

L'Utente può inviare al gestore la richiesta di rimborso senza utilizzare il modulo online, purché la comunicazione contenga gli stessi campi obbligatori contenuti nel modulo:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - la motivazione a cui si riferisce la richiesta di rimborso;
  - il codice utente;
  - l'indirizzo e il codice utenza;
  - la documentazione comprovante l'errato pagamento da parte dell'utenza;
  - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi.

Il codice utente e codice utenza devono essere resi disponibili all'utenza nell'avviso di pagamento/fattura.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'Utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti, delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e la richiesta di rimborso.

Il gestore è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta motivata alle richieste inoltrate dall'Utente utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tipologie di richiesta scritta considerate:

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

La risposta al reclamo scritto deve riportare:

- a) il riferimento al reclamo scritto;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato l'esito della verifica e in particolare:

- a) il riferimento alla richiesta di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) 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;
- d) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- f) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

In riferimento alla richiesta di rimborso, la risposta deve riportare l'esito della verifica e in particolare:

- a) il riferimento alla richiesta di rimborso;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
- c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rimborso corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- d) l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Qualora l'Utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni, di rettifica degli importi addebitati e di rimborso, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

#### 6.4. Sportello fisico e on-line

Sullo sportello on-line, previa registrazione alla propria area riservata, l'Utente può reperire le informazioni sullo stato dei pagamenti e della propria posizione.

Tramite gli sportelli fisici l'Utente può richiedere le informazioni sul servizio e sulle modalità di attivazione, variazione e cessazione, modalità di pagamento nonché tutte le informazioni correlate ai servizi erogati.

Il gestore, tramite i punti di contatto ed il servizio telefonico di cui al successivo paragrafo, deve altresì consentire all'Utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti;



- h) tramite i punti di contatto le richieste scritte di cui ai paragrafi precedenti;
- i) informazioni relative alla tariffa rifiuti.

## 6.5. Servizio Telefonico

Il gestore dispone di un numero verde totalmente gratuito a cui l'Utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico consente all'Utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare nonché tutte le informazioni di carattere generale e relative alla gestione della propria posizione TARI.

**Il numero verde è: 800 85 05 05**

Il numero verde è gestito da apposita segreteria aziendale in loco e di una struttura esterna nel caso di saturazione delle chiamate in ingresso.

## 6.6. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

### 6.6.1. Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione.

Il termine di scadenza deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'Utente.

### 6.6.2. Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti garantisce all'Utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

È possibile effettuare il pagamento utilizzando il bollettino PAGO PA allegato agli avvisi di pagamento/fattura emessi dal gestore e tramite la domiciliazione bancaria.

Il bollettino PAGO PA può essere pagato:

- sul territorio: in tutti gli uffici postali, in banca, in ricevitoria, dal tabaccaio, al bancomat, al supermercato; il pagamento potrà avvenire in contanti, con carta o in conto corrente in caso di utilizzo dello sportello bancomat;
- sul sito o con le App dell'ente creditore, della propria banca o degli altri canali di pagamento elencati sul sito [www.pagopa.gov.it](http://www.pagopa.gov.it); il pagamento potrà avvenire con carta, conto corrente, CBILL.

Per effettuare i pagamenti delle bollette TARI con addebito diretto sul conto corrente bancario o postale è necessario attivare questa modalità di pagamento, consegnando alla banca o agli uffici postali il modulo

stampato sull'ultima pagina dell'avviso di pagamento. L'addebito diretto sarà operativo appena ricevuta l'autorizzazione per via telematica da parte della banca o da Poste Italiane.

Il gestore rende disponibile il pagamento diretto presso lo sportello fisico della sede aziendale gratuitamente e tramite il pagamento in contanti e POS.

#### 6.6.3. Periodicità di riscossione

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 secondo le modalità e con i contenuti prescritti dall'ARERA agli Articoli 4, 5, 6, 7 e 8 del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'Ente Territorialmente Competente, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

L'Utente riceve l'avviso di pagamento/fattura di acconto che è possibile pagare in unica soluzione oppure in due rate, con scadenza al 31 marzo e 30 giugno, salvo diversa deliberazione dell'Assemblea dei Comuni Soci a seguito di eventi di particolare rilevanza.

L'avviso di pagamento/fattura relativo al saldo/conguaglio è emesso con scadenza al 15 dicembre, salvo diversa deliberazione dell'Assemblea dei Comuni Soci a seguito di eventi di particolare rilevanza.

Le scadenze per il pagamento sono indicate nel documento di riscossione e sul sito web del gestore.

#### 6.6.4. Modalità per la ulteriore rateizzazione dei pagamenti

Il gestore garantisce agli Utenti che si trovano in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'Ente Territorialmente Competente, la possibilità di richiedere una ulteriore rateizzazione.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'Utente è inoltrata tramite i punti di contatto compilando la specifica modulistica.

Nel Regolamento TARI adottato dal Comune sono esplicitate le modalità di definizione degli importi delle rate.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

#### 6.6.5. Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica degli importi evidenzino un credito a favore dell'Utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione.

In deroga a quanto previsto dalla precedente lettera b), 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 cinquanta (50) euro.

### 6.7. Servizi di ritiro su chiamata

L'Utente può prenotare il ritiro gratuito dei rifiuti su chiamata tramite il numero verde.

L'Utente ha diritto al ritiro di rifiuti ingombranti per 2 volte l'anno nei limiti prefissati.

Sono inoltre disponibili le aree ecologiche attrezzate dove gli Utenti possono conferire i rifiuti direttamente negli orari di apertura.

Le modalità di prenotazione di ritiro degli ingombranti e di conferimento presso le aree ecologiche sono disponibili sul sito internet del gestore:

<https://www.consorzionavigli.it>

### 6.8. Disservizi

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'Utente preferibilmente tramite il numero verde gestito dall'azienda oppure a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e tramite app.

Analogamente l'Utente può richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### 6.9. Mappatura aree di raccolta stradale e di prossimità

Per fornire le informazioni utili all'Utenza per conoscere i punti di conferimento dei rifiuti è disponibile una mappatura riportata in allegato al presente documento e disponibile sul sito internet del gestore nella pagina dedicata ai servizi erogati per singolo comune socio:

<https://www.consorzionavigli.it>

### 6.10. Programma delle attività di raccolta e trasporto

Relativamente ai servizi di raccolta domiciliare programmati è disponibile il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere la strada/via della gestione su base giornaliera, fascia oraria prevista e frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

Il Programma delle attività di raccolta è riportato in allegato al presente documento e disponibile sul sito internet del gestore, nella pagina dedicata ai servizi erogati per singolo Comune socio:

<https://www.consorzionavigli.it>

### 6.11. Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Relativamente alle attività di spazzamento e lavaggio strade è disponibile il Programma delle relative attività da cui è possibile evincere la strada/via della gestione su base giornaliera, fascia oraria prevista.

Il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade è riportato in allegato al presente documento.

#### 6.12. Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente Territorialmente Competente non ha incaricato Consorzio dei Navigli S.p.A. per la gestione del servizio di pronto intervento a seguito di eventi che non sono legati alla raccolta dei rifiuti, quali rimozione dei rifiuti a seguito di incidenti stradali, incendio di attrezzature legate alla raccolta dei rifiuti, ecc.

Il pronto intervento in questi casi è di competenza di altri soggetti individuati dall'Ente.

Consorzio dei Navigli S.p.A. ha attivato il servizio di ricezione e gestione delle segnalazioni relative alla sicurezza del servizio affidatole, con orari 8.00-18.00 dal lunedì al sabato e tramite risponditore automatico nelle altre fasce orarie.

### 7. Approvazione della Carta della Qualità del Servizio Integrato di gestione dei rifiuti urbani

L'Ente Territorialmente Competente approva per ogni singola gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Il format del presente documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del gestore nella seduta del 6 dicembre 2023 ed è stato proposto in consultazione, per tutti gli stakeholders e, in particolare, per le associazioni dei consumatori locali, tramite pubblicazione per 30 giorni sul sito internet istituzione di CDN; la predetta pubblicazione è stata anticipata da inserzione su una testata giornalistica locale al fine di fornire l'idonea divulgazione della notizia a tutti i soggetti interessati; con l'attivazione di questa procedura si ritengono pertanto correttamente espletati gli obblighi di consultazione e condivisione della Carta in capo all'Ente Territorialmente Competente.

### 8. Pubblicazione della Carta della Qualità

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

### 9. Comunicazione all'ARERA e all'Ente territorialmente competente

Il gestore trasmette all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) e al pertinente Ente territorialmente competente una relazione, firmata dal suo legale rappresentante, attestante il rispetto degli obblighi di servizio di cui alla Tabella 2 nell'Appendice I dell'Allegato A (TQRIF) della Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.

### 10. Aggiornamento e validità della Carta della Qualità

La presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha validità per tutta la durata del contratto di servizio.

L'Ente Territorialmente Competente potrà aggiornare o revisionare i contenuti della Carta della Qualità in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, alla modifica dello schema regolatorio di riferimento, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sul sito internet del gestore del servizio.

Le modifiche sostanziali della Carta della Qualità del servizio, riferite a significative modifiche dei servizi erogati, dovranno essere adeguatamente pubblicizzate in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate.

Non si intendono modifiche sostanziali le modifiche dei servizi che non variano la frequenza e l'intensità di servizio erogato.