



Comune di **Senago**

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO RIFIUTI***

ai sensi dell'art. 5 dell'allegato A alla Deliberazione 15/2022/R/Rif di ARERA

Indice

Indice.....	2
1.Riferimenti normativi e di prassi amministrativa.....	3
1.Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi.....	5
2.Territorio di riferimento.....	5
3.Principi di erogazione del servizio.....	6
4.Gestori.....	8
5.Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori.....	9
6.Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica.....	10
7.Modalità di erogazione del servizio	11
8.1. Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti.....	11
8.2. Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti.....	13
8.3. Servizio di Spazzamento stradale e pulizia del territorio.....	16
8.4. Gestione operativa del centro di raccolta	17
8.5. Sicurezza del servizio e pronto intervento	17
8.Misure per la tutela degli utenti.....	18
9.Trasparenza.....	20
10.Privacy.....	21
Allegati.....	22
Tabelle riepilogative dei servizi con frequenze.....	22
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura.....	22
Programma delle attività di raccolta.....	23
Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade.....	24
Dispositivi raccolta farmaci scaduti e pile esauste.....	26

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

Disposizioni generali

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

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

Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n. 286 (Art. 11) che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152, “*Norme in materia ambientale*”;

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)*”; in particolare, all'art. 2, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

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

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

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

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 31 ottobre 2019 n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo allegato (TITR)

Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani e relativo Allegato (TQRIF).

Disposizioni comunali specifiche

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link

<https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=I602>

1. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

La Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che il gestore assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati. Allo stesso modo le attività di Gestione della Raccolta e Spazzamento stradale sono disciplinate dal disciplinare di servizio in cui sono indicate le modalità operative di gestione del servizio e dai regolamenti comunali operanti in materia di gestione ambientale.

La Carta ha validità pluriennale a decorrere dal 01/01/2023 ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. Il documento potrà essere aggiornato in relazione a modifiche normative, di affidamento delle attività, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di nuovi standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

2. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Senago che si estende per 8,6 km² e conta una popolazione pari a 21.542 abitanti (dato al 15 dicembre 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 1400 unità.

3. Principi di erogazione del servizio

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

Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Non deve essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche durante l'esecuzione del servizio.

Imparzialità

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

Continuità

Il Gestore si impegna a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare 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 all'utente.

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

Il Gestore assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli Uffici ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità, all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

Equità

Il Gestore assicura che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravi e rimborsi inerenti atti impositivi inesatti o versamenti eccedenti il dovuto.

Semplificazione delle procedure

Il Gestore assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili; per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

Efficienza ed efficacia

Il Gestore pone il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e del Comune affidatario del servizio. Il Gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il Gestore provvede ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio. Il Gestore si impegna ad operare con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo raggiungere livelli qualitativi migliori rispetto allo schema indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

Privacy

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

4. Gestori

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

Gestore tariffe e rapporti con gli utenti

Ufficio Tributi del Comune di Senago

Indirizzo: VIA XXIV MAGGIO, 1 - 20030 SENAGO (MI)

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00	
Martedì	Chiuso	dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Mercoledì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00	
Giovedì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00	dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Venerdì	dalle ore 8.30 alle ore 12.00	

Orario apertura al pubblico

Telefono: 0299083236

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa: 800 452 616

Numero verde per le richieste di pronto intervento: 800 561 731

Email: serviziorifiuti@comune.senago.mi.it

Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade

SERVIZI COMUNALI S.P.A

Servizi Comunali Spa è una società a capitale interamente pubblico. Opera tramite l'istituto dell'in house providing nelle province di Bergamo, Brescia, Cremona e Milano per un totale di oltre 100 comuni serviti.

Certificazione e sistema qualità

A garanzia dell'impegno volto al miglioramento continuo dei servizi resi, Servizi Comunali Spa si è dotata di un sistema di gestione integrato della qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS, di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA 8000 e di un sistema di conformità anticorruzione secondo lo standard SISTEMA 231.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia sulla volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti.

Accessibilità delle informazioni

Ogni utente può reperire informazioni inerenti al servizio di gestione dei rifiuti utilizzando il numero verde, visitando il sito web www.servizicomunali.it, visitando il sito www.rumentologo.it, utilizzando l'applicazione Rumentologo e recandosi allo sportello presso la sede del Gestore

GESTORE: SERVIZI COMUNALI SPA	
Sede generale: Sarnico via Suardo 14A	E-mail: info@servizicomunali.it
Sede secondaria: Chiuduno via del Molino snc	Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sede secondaria: Limbiate via XXV Aprile 69/71	Sito Web: www.servizicomunali.it
APP: Rumentologo	PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it

5. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

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

6. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 29/03/2022, la Gestione del Servizio Rifiuti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

Obblighi di servizio previsti	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a. ¹
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a. ¹
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a. ¹
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tutti i riferimenti indicati nella precedente tabella sono riferiti all'Allegato 1 alla Deliberazione 15/2022 del 18 gennaio 2022. L'Ente Territorialmente Competente non ha previsto al momento standard ulteriori o migliorativi.

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

7. Modalità di erogazione del servizio

8.1. Servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

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

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/ricieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione N.A.</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione N.A.</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione N.A.</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione N.A.</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento N.A.</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello N.A.</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta N.A.</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento N.A.</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti N.A.</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al	<i>Quantità (%) avvisi controllati</i>

Servizi	Indicatore di qualità
mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>entro 60 giorni dal ritorno N.A.</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto N.A.</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi N.A.</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata N.A.</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali N.A.</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale N.A.</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme N.A.</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi N.A.</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi N.A.</i>
Gestione degli interPELLI (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro N.A.</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti N.A.</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

Per N.A. Si intende " non applicato" allo schema di riferimento

8.2. Servizio di Raccolta e trasporto rifiuti

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato rispettivamente delle frazioni recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono attività di smaltimento, il Gestore ricorda che il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organi di vigilanza e controllo. È di competenza del Comune l'approvvigionamento delle attrezzature per la raccolta differenziata.

Raccolta porta a porta

La gestione dei rifiuti urbani è svolta secondo la metodologia del servizio di raccolta porta a porta delle seguenti frazioni:

- secco residuo;
- frazione organica;
- carta e cartone;
- imballaggi in vetro e metallo;
- imballaggi in plastica;
- rifiuti vegetali.

Tutte le operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti devono avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose e devono essere inoltre effettuate evitando al massimo qualsiasi intralcio alla viabilità. I servizi di raccolta vengono organizzati in modo tale da prediligere le aree periferiche ed industriali per il passaggio di automezzi pesanti, dedicando il più possibile veicoli di dimensioni limitate lungo il centro urbano. Questo accorgimento al fine di limitare al massimo l'ingombro e l'intralcio della viabilità durante le operazioni di raccolta.

La quantità dei rifiuti conferiti dagli utenti a bordo strada deve essere compatibile con il caricamento manuale, o meccanico se previsto, nel rispetto del documento valutazione rischi e movimentazione manuale dei carichi adottati dal Gestore. Le utenze poste in luoghi non adiacenti alla viabilità devono provvedere a collocare i propri rifiuti in punti percorribili agli automezzi adibiti al servizio.

Eventuali conferimenti di rilevanti quantità di rifiuti incompatibili con la capacità dei mezzi impiegati, non sono oggetto di raccolta domiciliare. Tali utenze dovranno utilizzare altri servizi messi a disposizione sul territorio.

Il servizio non viene svolto nelle festività di Capodanno, Primo Maggio e Natale. In tali giorni il servizio sarà recuperato nel giorno feriale successivo o precedente compatibilmente con le esigenze organizzative del Gestore.

Il conferimento di rifiuto deve essere effettuato da parte delle utenze al di fuori della propria abitazione, lungo il ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso cancelli o ingressi, in zone di facile ed agevole accesso agli automezzi impiegati per il servizio.

Il conferimento di rifiuto deve essere effettuato, a partire dalla sera precedente il giorno di raccolta, entro e non oltre le 06.00 del giorno di servizio.

Il servizio di raccolta ha inizio alle ore 06.00 e si concluderà entro le ore 14.00.

In presenza di rifiuti non differenziati correttamente il servizio non sarà effettuato e il personale informerà l'utente tramite apposizione di una etichetta adesiva del motivo del mancato ritiro. La raccolta a domicilio con identiche modalità si effettua anche presso le utenze non domestiche.

Il territorio comunale è suddiviso in tre zone 8c.d. zona azzurra, zona arancione e zona verde⁹ all'interno delle quali le frequenze di raccolta rimangono invariate, mutando esclusivamente i giorni di raccolta.

I giorni di servizio sono indicati nel calendario annuale deciso dall'Amministrazione comunale in accordo con il Gestore e pubblicato sul sito web del Gestore, nell'applicazione Rumentologo e sul sito web www.rumentologo.it.

Le frequenze di effettuazione dei servizi, l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del centro di raccolta comunale, la presenza di sportelli fisici e gli orari di apertura degli stessi si possono reperire negli Allegati della presente Carta.

Medesime informazioni si possono reperire anche sul sito web del gestore nelle pagine dedicate al comune, alla pagina Portale trasparenza ARERA dedicata al comune, utilizzando l'applicazione Rumentologo o dal sito web www.rumentologo.it.

Raccolta porta a porta della frazione secca residua

Il servizio di raccolta della frazione secca residua non riciclabile è effettuato, per l'intera durata dell'anno, con frequenza settimanale. Il servizio è svolto tramite l'uso di sacchi a perdere in polietilene e/o lo svuotamento di appositi contenitori carrellati dotati di attacco DIN (capacità variabile da lt. 120 a lt. 1100).

Raccolta porta a porta della frazione organica

Il servizio di raccolta della frazione organica è effettuato con due passaggi settimanali. Le utenze utilizzano sacchetti in materiale biodegradabile e compostabile mediante lo svuotamento di appositi contenitori di colore verde ovvero lo svuotamento di appositi contenitori carrellati (capacità variabile da lt. 120 a lt. 240). La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento della frazione organica competono agli utenti.

Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro/metalli, imballaggi in plastica, vegetale e olio vegetale

Le seguenti frazioni di rifiuto sono raccolte in modo differenziato con il sistema di raccolta porta a porta:

- **carta/cartone** con frequenza settimanale (scatole, cartone, giornali, riviste, ...) ben impacchettata e legata dall'utenza o posta in contenitori di carta. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica;

- **vetro** (bottiglie e vasetti alimentari in vetro) ferro, alluminio e metalli in genere, di piccole dimensioni, e **lattine** (lattine e barattoli metallici per alimentari) con frequenza settimanale, conferiti in apposito contenitore con capienza massima di 25 litri. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica o cassette/cartoni. All'avvio del servizio da parte del Gestore le utenze risultavano già in possesso dei contenitori.
- **imballaggi in plastica** con frequenza settimanale (bottiglie di bevande, di detersivi e liquidi vari, vaschette, e contenitori vari – sono esclusi i contenitori contrassegnati da simboli classificanti i rifiuti pericolosi compresi quelli nocivi, corrosivi e simili), conferiti in appositi sacchi trasparenti;
- **rifiuti vegetali** conferiti in contenitori rigidi della capienza non superiore a lt. 30 o in fascine ben legate, aventi il lato di maggior dimensione non superiore a 1 metro e peso non superiore a kg. 15. In caso di impiego di contenitori di maggior volume rispetto a quanto indicato il servizio è effettuato solamente per contenitori carrellati adatti allo svuotamento meccanico mediante le normali attrezzature di svuotamento montate sui mezzi. La raccolta ha frequenza quindicinale dal 1 aprile al 30 novembre e mensile dal 1 dicembre al 31 marzo;
- **olio vegetale** con frequenza mensile attivo per le sole utenze non domestiche che si occupano di ristorazione collettiva che ne faranno richiesta al Comune. Il servizio prevede la fornitura di contenitori specifici per lo stoccaggio dell'olio vegetale ed al ritiro provvedendo alla raccolta con il sistema del "vuoto per pieno" (ritirando il contenitore pieno e lasciandone uno vuoto di pari volumetria).

Per una migliore informazione sulla differenziazione e sul conferimento del rifiuto consultare l'applicazione Rumentologo o il sito www.rumentologo.it.

Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è a disposizione dei cittadini su prenotazione, secondo le seguenti modalità:

- attraverso il Numero Verde (da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00);

L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art. 29.4 TQRIF (allegato A) ha previsto:

- frequenza quindicinale del servizio;
- numero massimo di prenotazioni: 10;
- volume massimo per i rifiuti ingombranti: 1 mc;
- capacità massima per i RUP: 30 litri;
- servizio attivo per le sole utenze domestiche.

Per poter usufruire di questo servizio:

- Il rifiuto deve essere esposto su suolo pubblico (i nostri operatori non sono autorizzati ad accedere alla proprietà privata) o bordo strada;
- Il rifiuto ingombrante deve essere esposto entro le ore 6 del mattino del giorno prenotato. Sarà ritirato entro la fine del turno giornaliero di servizio;

- Non è necessario presidiare il materiale esposto, tuttavia è richiesto di assicurarsi che questo non rechi intralcio ai pedoni o alla viabilità.

Il servizio viene garantito secondo i termini dell'articolo 31 TQRIF (Allegato A).

8.3. Servizio di Spazzamento stradale e pulizia del territorio

Pulizia meccanizzata del territorio

Lo spazzamento delle strade consiste nella pulizia meccanizzata della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, sottopassi, piste ciclabili, gallerie ad uso pubblico pavimentate in asfalto, pietra, cemento o altro materiale che consenta la pulizia meccanizzata. Le spazzatrici meccaniche sono precedute dall'operatore a terra dotato di idonee attrezzature (anche con soffiatore a motore) che garantisce la pulizia di finitura, anche di quelle zone prossime alla sede stradale che non possono essere raggiunte dallo spazzamento meccanizzato. Il personale addetto al servizio tende ad evitare, ove possibile, di arrecare intralcio alla circolazione dei veicoli e dei pedoni e di sollevare polvere. Il gestore effettua il servizio di pulizia di piste ciclabili e percorsi pedonali tramite l'uso di minispazzatrici.

Il servizio ha inizio alle ore 06:00 e si conclude entro le ore 12:00.

Pulizia manuale del territorio

Il servizio prevede la suddivisione del territorio comunale in quattro zone. Per ogni zona viene garantita la presenza di un operatore dotato di automezzo attrezzato con cassone a tenuta, attrezzatura per lo svuotamento di contenitori carrellati e idoneo soffiatore ad alimentazione elettrica. L'orario di servizio: da lunedì a sabato dalle ore 06:00 alle ore 12:00. Il servizio comprende: svuotamento dei cestini stradali e sostituzione del sacco con pulizia dell'area circostante al fine di rimuovere i rifiuti gettati a terra, raccolta dei rifiuti abbandonati sul territorio comunale di pertinenza, pulizia manuale delle aree verdi.

Il Gestore tramite un operatore presente sul territorio provvede settimanalmente al recupero di eventuali rifiuti abbandonati.

Il Gestore provvede alla pulizia con frequenza mensile delle fontane situate in P.zza Tricolore e in P.zza dell'Assunta con mezzo dotato di sistema a getto d'acqua. Il Gestore provvede alla pulizia delle aree cani (n. 7) e allo svuotamento dei contenitori esistenti.

Pulizia dell'area mercato

Il Gestore provvede alla raccolta rifiuti e alla pulizia manuale dell'area dedicata al mercato settimanale. Le operazioni di pulizia devono essere portate a termine entro le due ore successive all'abbandono dell'area del mercato da parte degli ambulanti.

8.4. Gestione operativa del centro di raccolta

L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune di Senago per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Senago. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o seguendo le indicazioni della cartellonistica presente. Il servizio viene effettuato ai sensi del D.L. 152/2006 e s.m.i.

8.5. Sicurezza del servizio e pronto intervento

La rimozione dei rifiuti di pronto intervento in urgenza verrà gestita direttamente dal Comune.

Il numero verde dedicato è 800.561.731; in caso di mancata risposta ed al fine di assicurare la disponibilità H24 potrà essere contattato l'operatore comunale preposto alla reperibilità al numero: 328.1004337.

8. Misure per la tutela degli utenti

Reclami, richieste scritte di informazioni e richieste di rettifica degli importi addebitati

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=I602>. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta tributi all'indirizzo tributi@comune.senago.mi.it o mediante Posta Elettronica Certificata al seguente indirizzo: postacertificata@comune.senago.mi.it.

È inoltre facoltà dell'utente presentare tali richieste anche senza utilizzare l'apposita modulistica, purché la comunicazione contenga almeno le seguenti informazioni:

- Nome, cognome e codice fiscale;
- Recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- Il servizio cui si riferisce il reclamo (quindi, il gestore della raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- Il codice utente (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- L'indirizzo e il codice utenza (reperibile nell'avviso di pagamento TARI)
- Le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati (solo nel caso di richiesta scritta di rettifica degli importi)

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti indirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

I gestori si impegnano inoltre a rispondere ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili.

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

È impugnabile qualsiasi atto che porti nella sfera di conoscenza del contribuente una pretesa fiscale definita, senza necessità che la stessa, si veda nella forma autoritativa di uno degli atti dichiarati impugnabili dall'art. 19 del D. Lgs. 546/1992. Sono impugnabili mediante ricorso ai giudici tributari:

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali

- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

Per controversie di valore imposta dovuta uguale o superiore a cinquantamila euro il contribuente potrà proporre ricorso con le modalità ed i criteri di cui al D.Lgs. 546/92 e ss.mm.ii., alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado provinciale. Il ricorso deve essere inoltrato al Comune di Senago entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo postacertificata@comune.senago.legalmail.it ed entro i successivi 30 giorni deve essere depositato in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado con sistema telematico secondo quanto disposto dall'art. 16 del D.L. 23.10.2018 n. 119 convertito dalla L. 136/2018.

Per controversie di valore imposta dovuta inferiore a cinquantamila euro la proposizione del ricorso produce anche gli effetti del reclamo e può contenere l'eventuale proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa tributaria, ai sensi dell'art. 17-bis del D.Lgs. 446/1997, come riformulato dall'art. 9 del D.Lgs. 156/2015. Lo stesso deve essere inoltrato al Comune Senago entro 60 gg dalla notificazione dell'atto impugnato, a mezzo PEC al seguente indirizzo postacertificata@comune.senago.legalmail.it. L'attività istruttoria dovrà essere conclusa entro il termine di 90 giorni dalla notificazione al Comune del ricorso. Durante tale periodo il ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado non è procedibile e i termini per il versamento delle somme dovute sono sospesi. Trascorso questo termine senza esiti positivi, entro 30 gg. è necessaria la costituzione in giudizio da parte del ricorrente, che si attiva con il deposito in Corte di Giustizia Tributaria di Primo Grado del ricorso sempre secondo le procedure del sistema telematico secondo quanto disposto dalle vigenti disposizioni normative.

9. Trasparenza

La deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif è intervenuta sulla materia modificando e integrando la deliberazione 444/2019/R/Rif.

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=I602>

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

Nella già citata deliberazione 444/2019/R/Rif trovano spazio inoltre, agli articoli 4, 5, 6, 7, 8, e 9, i contenuti minimi che devono essere presenti nei documenti di riscossione, con particolare riferimento ai dati sugli importi addebitati e sul calcolo della tariffa, alle informazioni sulle modalità di pagamento, sull'erogazione del servizio e sui risultati ambientali.

10. Privacy

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore 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. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

Con riferimento alle richieste relative alla modalità di esercizio dei diritti di cui sopra, nei confronti del Gestore della Raccolta e Spazzamento, vanno rivolte:

- o via e-mail, all’indirizzo: info@servizicomunali.it
- o al numero: 035 914122 int.1
- o via fax al numero: 035 914618

Il Gestore ha nominato Data Protection Officer contattabile all’indirizzo di posta elettronica: dpo@servizicomunali.it.

Allegati

Tablelle riepilogative dei servizi con frequenze

	Raccolta												Trasporto
	Raccolta Domiciliare										Raccolta stradale		
LEGENDA S = settimanale + = servizio con integrazione estiva M = mensile S3 = ogni 3 settimane S2 = ogni 2 settimane S2S = due volte settimana S3S = tre volte settimana Q = quindicinale R = a Richiesta X = servizio effettuato C = a Chiamata	Imballaggi in Plastica	Imballaggi in Carta e Cartone	Vetro (Multimateriale con Metalli)	Metalli (lattine)	Organico	Secco Residuo	Ingoibrante	Vegetale	Olio vegetale	Cimenteria	Pilesaustrali farmaceutici scaduti	Contenitori stradali	
Senago	S	S	S		2S	S	C	Q/M	C	R	X		X

	Gestione centro di raccolta	Spazzamento e pulizia delle strade			Gestione TARI						Altri Servizi		Smaltimento/Trattamento/Recupero	
	Gestione Centro Raccolta Comunale	Servizio Ecologico	Pulizia meccanizzata del territorio	Pulizia manuale del territorio	Pulizia dei mercati	Gestione Amministrativa TARI	Sportello fisico presso l'Ente	Sportello fisico presso la sede di Chiuduno	Numero Verde TARI	Portale online	Numero Verde Operativo	Appuntamento		MU D/Sc hed a Provincia
LEGENDA S = settimanale + = servizio con integrazione estiva M = mensile S3 = ogni 3 settimane S2 = ogni 2 settimane S2S = due volte settimana S3S = tre volte settimana Q = quindicinale R = a Richiesta X = servizio effettuato C = a Chiamata														
Senago	X		X	X	X						X	X	X	X

Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura

Indirizzo: Via De Gasperi	Orario Invernale:		Orario Estivo:	
Lunedì	08:30 – 12:00		08:30 – 12:00	
Martedì	08:30 – 12:00	14:00 – 17:00	08:30 – 12:00	14:30 – 17:30
Mercoledì	08:30 – 12:00		08:30 – 12:00	
Giovedì	08:30 – 12:00	14:00 – 17:00	08:30 – 12:00	14:30 – 17:30
Venerdì	08:30 – 12:00	14:00 – 17:00	08:30 – 12:00	14:30 – 17:30
Sabato	08:30 – 12:00	14:00 – 17:00	08:30 – 12:00	14:30 – 17:30
Domenica				

Dispositivi raccolta farmaci scaduti e pile esauste

