



COMUNE DI FERNO

**CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO
GESTIONE RIFIUTI NEL
COMUNE DI FERNO**



COMUNE DI FERNO

Carta della Qualità del Servizio Gestione TARI

PREMESSA

RIFERIMENTI NORMATIVI

GLOSSARIO

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

PRIVACY

TRASPARENZA

PRINCIPI FONDAMENTALI ADOTTATI

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Risposta del gestore

Reclami

Uscita dal servizio pubblico per UtENZE non domestiche

Rifiuti urbani avviati al riciclo in modo autonomo

Uscita dal servizio/avvio al riciclo dei rifiuti urbani da parte delle utenze non domestiche

La Tariffa del servizio

Periodicità e modalità di pagamento

Riduzioni tariffarie

Rateizzazione degli importi addebitati

Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

Come presentare una richiesta scritta di informazioni e di reclamo

PREMESSA

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito Carta della qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché dalla società che operativamente svolge tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, degli specifici Regolamenti Comunali, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- Attività di raccolta e trasporto (compresa attività di gestione Piattaforma per la Raccolta Differenziata dei Rifiuti);
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

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

Con Legge Regionale n. 26/2003, la Lombardia ha deciso di adottare un modello che non prevede l'istituzione degli Ambiti Territoriali Ottimali ma affida l'organizzazione del servizio ai Comuni che assumono dunque il ruolo di Ente Territorialmente Competente.

Il Comune è pertanto ETC per l'area che coincide con i propri confini geografici.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il **Comune di Ferno**.

Il gestore della raccolta, trasporto e dello spazzamento e del lavaggio delle strade è **SAP SRL** società a capitale pubblico con partecipazione al 50% del Comune di Ferno e al 50% del Comune di Lonate Pozzolo.

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- * D.M. 20 aprile 2017 è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'Economia e delle Finanze ad oggetto: "Criteri per la realizzazione da parte dei comuni di sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico o di sistemi di gestione caratterizzati dall'utilizzo di correttivi ai criteri di ripartizione del costo del servizio, finalizzati ad attuare un effettivo modello di tariffa commisurata al servizio reso a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati";
- * D.P.R. 158 del 27 aprile 1999 ad oggetto "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";
- * Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 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.;
- * Legge 147/13 è la legge 27 dicembre 2013, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)" istitutiva della TARI;
- * Deliberazione 444/2019/R/Rif del 31 ottobre 2019 di ARERA recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- * TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- * Deliberazione 15/2022/R/Rif del 18 gennaio 2022 di ARERA recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- * TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, n. 15/2022/R/RIF;
- * Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati;
- * D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.

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

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

La Carta è stata approvata dal Comune - in qualità di Ente Territorialmente Competente – con Delibera di Giunta Comunale e successivamente adottata dai Gestori del servizio.

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

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

√ del Comune di Ferno in qualità di Gestore delle tariffe e del rapporto con gli Utenti
<https://www.comune.ferno.va.it>

√ della società SAP SRL ovvero del Gestore della raccolta e trasporto e del lavaggio e spazzamento delle strade <https://www.sapservizi.it/>

GLOSSARIO

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:

1. accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione);
2. gestione del rapporto con gli Utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center;
3. gestione della banca dati degli Utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso;
4. promozione di campagne ambientali;
5. 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 (ARERA);

Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Centro di raccolta: è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio: è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Contenitore sovra-riempito: è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

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

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;

Livello o standard generale di qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli Utenti;

Operatore di centralino del Gestore: 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;

Piattaforma per la Raccolta Differenziata (PDR): è la struttura autorizzata ai sensi dell'art. 208 del D.lgs. 152/06 dove le utenze domestiche, non domestiche e il gestore del servizio possono conferire in maniera differenziata le frazioni di rifiuto incluse nel perimetro del contratto di servizio;

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;

Richiesta di variazione o di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI di variazione o di cessazione dell'utenza;

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

Rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta, inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata: è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli Utenti;

Servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'Utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online: è la piattaforma web che permette all'Utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'Utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

TARI: è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

Tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 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 di 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;

TQRIF: è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza: è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio: è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

a) il **gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** per le prestazioni inerenti:

- I. l'attivazione, variazione o cessazione del servizio
- II. i reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
- III. le richieste di rettifica degli importi addebitati
- IV. i punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
- V. le modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

b) il **gestore della raccolta, del trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade** per le prestazioni inerenti:

- I. i reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- II. il ritiro dei rifiuti su chiamata
- III. gli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IV. le disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero, di spazzamento e lavaggio delle strade (meccanizzato, manuale e misto), 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.
- V. la sicurezza del servizio

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere scaricata dal sito istituzionale del Gestore e dal sito istituzionale del Comune.

PRIVACY

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito "Regolamento Privacy UE") contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

TRASPARENZA

Il Comune garantirà completa accessibilità alle informazioni promuovendo la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, con particolare riferimento all'art. 32, comma 1.

PRINCIPI FONDAMENTALI ADOTTATI

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

Eguaglianza e imparzialità

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

Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

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

Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

Obiettivo prioritario per il Comune è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

Qualità e sicurezza

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

Continuità del servizio

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio di competenza, si renda necessaria la sospensione o la riduzione temporanea, il disservizio viene limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. I Gestori, pertanto, si impegnano ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi di disservizio, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- I. continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- II. sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Partecipazione e coinvolgimento degli utenti e incentivi

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

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

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune potrà adottare ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Le eventuali azioni di incentivazione dovranno essere definite periodicamente dal Comune in accordo con il gestore.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato dei Gestori che sono dotati di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti. Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente.

Cortesìa e informazione

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

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

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

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

Efficacia ed efficienza

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale dei Gestori a contatto con l'utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ed a porre tutta la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

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

Professionalità e competenza

I Gestori sono in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di propria competenza. Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti permettono di operare nel rispetto della normativa perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento del servizio erogato sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

LA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI

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

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

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

Figura 1 – Matrice degli Schemi regolatori. Fonte: ARERA

Ad ogni quadrante della matrice sono associati differenti obblighi di gestione del servizio e standard di qualità.

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

Posizionamento della Gestione di Ferno nella matrice degli schemi regolatori

Ai fini dell’applicazione della disciplina della qualità di ARERA, la Gestione relativa al Comune di Ferno è collocata nel I Quadrante **LIVELLO QUALITATIVO MINIMO** della matrice degli schemi regolatori del TQRIF.

Il Comune, nel ruolo di Ente Territorialmente Competente, ha determinato il collocamento in tale Quadrante con Deliberazione di Consiglio Comunale del 29/04/2024 di approvazione del Pef per il biennio 2024/2025 senza individuare obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi o ulteriori rispetto a quelli previsti dallo Schema regolatorio I.

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

Schema regolatorio I

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

OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO:	
1.	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione
2.	Modalità di attivazione del servizio di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF
3.	Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF
4.	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui agli artt. 13, 17 e 18 del TQRIF
5.	Obblighi di servizio telefonico di cui agli artt. 20 e 22 del TQRIF
6.	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui all'Articolo V del TQRIF (ad eccezione dell'Articolo 28.3)
7.	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui agli artt. 29 e 30 del TQRIF
8.	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'art. 32 del TQRIF
9.	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'art. 35.1 del TQRIF
10.	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'art. 35.2 del TQRIF
11.	Predisposizione di Programma delle attività di spazzamento e lavaggio strade di cui all'art. 42.1 del TQRIF
12.	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 48 del TQRIF

Per ulteriori informazioni, anche delle specificità sui temi qui riportati correlati agli altri Schemi Regolatori, si rimanda alla lettura del TQRIF, reperibile sul sito web di ARERA (www.arera.it).

MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Comune di Ferno, ed in particolare l'ufficio tributi, nella sua titolarità di gestore della attività di gestione tariffa e di rapporto con gli utenti (di seguito in questa sezione "gestore") orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello territoriale, telefonicamente e sul sito internet; i medesimi requisiti sono garantiti anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Il gestore si impegna nei confronti degli utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

Il gestore provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

Di seguito vengono dettagliati gli obblighi del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni al quale gli stessi utenti devono rivolgersi per:

- √ Attivare o cessare il servizio
- √ Variare il servizio ovvero comunicare eventuali variazioni dei presupposti che determinano la tariffa del servizio;
- √ Chiedere informazioni circa la tariffa del servizio, la sua applicazione, le eventuali agevolazioni, le modalità e le tempistiche di riscossione della stessa;
- √ Chiedere la rateizzazioni e la rettifica degli importi addebitati;
- √ Presentare reclami scritti afferenti l'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti;
- √ Ricevere informazioni relativamente a campagne ambientali e/o alla prevenzione della produzione dei rifiuti urbani.

Modalità per l'attivazione, variazione e cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Ai sensi del vigente regolamento, i soggetti passivi dei tributi presentano la dichiarazione entro il termine del **30 giugno dell'anno successivo** alla data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. Nel caso in cui si verificano modifiche dei dati dichiarati da cui consegue un diverso ammontare del tributo, la dichiarazione va presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo a quello in cui sono intervenute le predette modifiche.

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

La dichiarazione può essere presentata a mezzo **posta, via e-mail, posta elettronica certificata o mediante sportello fisico o on-line**, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito del Comune e disponibile presso lo sportello fisico, ovvero compilabile on-line.

Ai fini dell'individuazione della data di trasmissione delle dichiarazioni fa fede **la data di ricevimento** da parte del Comune nel caso di consegna diretta, **la data di spedizione** risultante dal timbro postale nel caso di invio postale e la data di invio/caricamento per tutti gli altri casi.

Le dichiarazioni hanno effetto anche per gli **anni successivi**, qualora le condizioni di assoggettamento alla TARI siano rimaste invariate. Non comporta obbligo di presentazione della denuncia di variazione la modifica del numero dei componenti il nucleo familiare, se si tratta di soggetti residenti.

In presenza di utenza domestica e utenza non domestica con **servizi condominiali** è fatto obbligo all'amministratore condominiale di presentare al Comune l'elenco degli occupanti o conduttori/proprietari delle utenze facenti parte del condominio e le eventuali successive variazioni.

La richiesta di attivazione e variazione del servizio deve contenere almeno le seguenti **informazioni obbligatorie**:

- Il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- I dati identificativi dell'utente, tra i quali:
 - a) Per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
 - b) Per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA, soggetto denunciante;
- Il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- I dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e delle eventuali aree assoggettabili, in aggiunta:

Per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati, generalità dei soggetti non residenti nei medesimi locali;

Per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza con riferimento ai codice ATECO;

- La data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, la variazione degli elementi denunciati o la cessazione del possesso adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00;
- La sussistenza o il venir meno dei presupposti per usufruire di agevolazioni, riduzioni o esenzioni.

La denuncia deve essere regolarmente **sottoscritta** e accompagnata da **copia di documento di riconoscimento e codice fiscale**.

La dichiarazione di **cessazione dei locali** o delle aree deve essere completa di tutti gli elementi atti a comprovare la stessa. In caso di presentazione della stessa nei termini, il contribuente ha diritto all'abbuono o al rimborso del tributo relativo alla restante parte dell'anno dal giorno successivo a quello in cui si è verificata la cessazione.

Se la **dichiarazione** è presentata **in ritardo**, si presume che l'utenza sia cessata alla data della sua presentazione, salvo che l'utente dimostri con idonei elementi di prova la data di effettiva cessazione.

In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione, il tributo non è dovuto per le annualità successive se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio.

Le richieste di **variazione del servizio** che comportano una riduzione dell'importo da addebitare al contribuente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine del 30 giugno, 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.

Il modulo della dichiarazione contiene il rinvio al **sito internet del gestore**, sito che fornisce le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio.

Gli uffici comunali, in occasione di richiesta di residenza, rilascio di licenza, autorizzazioni o concessioni o equivalenti, devono invitare il contribuente a presentare la dichiarazione nel termine previsto, fermo restando l'obbligo del contribuente di presentare la dichiarazione anche in assenza di detto invito.

Risposta del gestore

Entro 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta dell'utente, il Comune formula **risposta scritta** alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio indicando i seguenti elementi minimi:

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

Reclami

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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.

L'utente che rileva inadempienze o incongruenze in riferimento all'applicazione della TARI può sporgere reclamo presso i punti di contatto del Comune.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, l'utente può:

- Richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto con il Responsabile del servizio;
- Rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori ed eventualmente, ove opportuno, avviare la procedura di conciliazione paritetica extragiudiziale;
- Rivolgersi all'autorità di regolazione ARERA.

Uscita dal servizio pubblico per Utenze non domestiche

Le utenze non domestiche che conferiscono al di fuori del servizio pubblico i propri rifiuti urbani, previa dimostrazione di averli avviati tutti al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi, non sono tenute alla corresponsione dell'intera quota variabile del tributo. Resta fermo l'obbligo di corrispondere la quota fissa della tassa.

La scelta di conferimento al di fuori del servizio pubblico deve essere vincolante per almeno 2 anni, fatta salva la possibilità per il gestore del servizio pubblico, dietro richiesta dell'utenza non domestica, di riprendere l'erogazione del servizio anche prima della scadenza.

Le utenze non domestiche che intendono avvalersi della facoltà di conferire a recupero al di fuori del servizio pubblico la totalità dei propri rifiuti urbani devono darne comunicazione preventiva al Comune, entro il 30 giugno di ciascun anno, con effetti a decorrere dal 1° gennaio dell'anno successivo.

Per le utenze non domestiche di nuova apertura o nel caso di subentro in attività esistenti, la scelta deve effettuarsi al momento dell'inizio del possesso o della detenzione dei locali, ovvero al massimo entro il termine di 90 giorni dall'inizio dell'occupazione o della detenzione dei locali/aree, con decorrenza dall'anno successivo.

Tali utenze devono presentare entro il termine del 31 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza della TARI dovuta, la documentazione comprovante l'integrale avvio al recupero dei rifiuti urbani prodotti.

Il Comune, ricevuta la comunicazione di cui ai commi precedenti, ne darà notizia al gestore del servizio rifiuti, nonché all'Ufficio tecnico comunale ai fini del distacco dal servizio pubblico.

Rifiuti urbani avviati al riciclo in modo autonomo

Le utenze non domestiche che hanno scelto di servirsi del gestore pubblico e dimostrano di aver avviato al riciclo, tramite specifica attestazione del soggetto che effettua l'attività, possono avere diritto alla riduzione della parte variabile della TARI secondo il seguente schema:

15%, nel caso di riciclo dal 15% al 25% del totale dei rifiuti potenzialmente prodotti;

30%, nel caso di riciclo di oltre il 25% e fino al 50% del totale dei rifiuti potenzialmente prodotti;

40%, nel caso di riciclo di oltre il 50% e fino al 75% del totale dei rifiuti potenzialmente prodotti;

50%, nel caso di riciclo di oltre il 75% del totale dei rifiuti potenzialmente prodotti.

La riduzione percentuale è applicata su richiesta dell'utente, da presentarsi entro il giorno 30 giugno di ogni anno, con effetti a decorrere dal 1° gennaio dell'anno corrente. Le utenze non domestiche devono presentare entro il termine del 31 gennaio dell'anno successivo a quello di competenza della TARI dovuta, la documentazione comprovante l'avvio al riciclo in modo autonomo dei rifiuti urbani prodotti.

L'omessa presentazione della documentazione entro il termine ultimo comporta la perdita del diritto alla riduzione.

Le agevolazioni indicate nei precedenti commi saranno calcolate a consuntivo o con compensazione con la TARI dovuta per l'anno successivo o rimborso dell'eventuale eccedenza pagata nel caso di incapienza, salvo eventuali differenti disposizioni normative che dovessero intervenire in materia.

Uscita dal servizio/avvio al riciclo dei rifiuti urbani da parte delle utenze non domestiche

Le utenze non domestiche che conferiscono in tutto o in parte i propri rifiuti urbani al di fuori del servizio pubblico presentano entro il 31 gennaio di ciascun anno, ai fini della esenzione ovvero della riduzione della componente tariffaria rapportata ai rifiuti conferiti al servizio pubblico, idonea documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente.

La documentazione attestante le quantità di rifiuti effettivamente avviate a recupero o a riciclo nell'anno solare precedente deve essere presentata esclusivamente a mezzo di posta elettronica certificata o di altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati, e deve contenere almeno le seguenti informazioni:

- I dati identificativi dell'utente, tra i quali: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA codice utente;
- Il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica certificata dell'utente;
- I dati identificativi dell'utenza: codice utenza, indirizzo e dati catastali dell'immobile, tipologia di attività svolta;
- I dati sui quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica;
- I dati sui quantitativi di rifiuti, suddivisi per frazione merceologica, effettivamente avviati a recupero o riciclo al di fuori del servizio pubblico con riferimento all'anno precedente, quali risultanti dalla/e attestazione/i rilasciata/e dal/i soggetto/i che effettua/no l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi che devono essere allegate alla documentazione presentata;
- I dati identificativi dell'impianto/degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).

Entro sessanta (60) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione annuale di cui al precedente comma, il Comune comunica l'esito della verifica all'utente.

La Tariffa del servizio

Il tributo è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria ed è liquidata su base giornaliera.

Le tariffe della TARI per ogni singola categoria d'utenza, sia per la parte fissa sia per la parte variabile, sono approvate annualmente dal Consiglio comunale entro il termine fissato dalle norme statali in conformità al piano economico finanziario (PEF), ai sensi dell'art. 1, comma 169, della Legge 27/12/2006, n. 296. e del relativo regolamento.

Le tariffe, anche se approvate successivamente all'inizio dell'esercizio purché entro il termine appena indicato, hanno effetto dal primo gennaio dell'anno di riferimento. In caso di mancata deliberazione nel termine, si applicano le tariffe deliberate per l'anno precedente.

In deroga a quanto sopra e alle norme dell'art. 1, comma 169, della Legge 296/2006, le tariffe del tributo possono essere modificate, entro il termine stabilito dall'art. 193 del Decreto Legislativo 267/2000, ove necessario, per il ripristino dell'equilibrio economico finanziario del gestore e di bilancio.

Le tariffe sono commisurate alla quantità e alla qualità di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta, tenuto conto dei criteri stabiliti dal D.P.R. n. 158/1999, nonché dalle indicazioni di ARERA.

Per le **utenze domestiche** la quota fissa della tariffa è determinata applicando alla superficie calpestabile dell'alloggio e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie parametricate al numero di occupanti; la quota variabile è determinata in relazione al numero degli occupanti.

Per le **utenze non domestiche** la quota fissa della tariffa è determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kc di cui al D.P.R. 27/04/1999, n. 158; la quota variabile della tariffa è determinata applicando alla superficie soggetta al tributo le tariffe per unità di superficie riferite al tipo di attività svolta, calcolate sulla base dei coefficienti di potenziale produzione Kd di cui al D.P.R. 27/04/1999, n. 158.

Alle tariffe è aggiunto il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 504, applicato nella misura percentuale deliberata dalla provincia sull'importo del tributo e le quote perequative deliberate dall'Autorità.

Periodicità e modalità di pagamento

Il Comune provvede all'invio, in formato cartaceo o elettronico se specificatamente richiesto, ai contribuenti di un apposito avviso di pagamento, con annessi i modelli di pagamento precompilati, sulla base delle dichiarazioni presentate e degli accertamenti notificati, contenente l'importo dovuto, l'ubicazione e la superficie dei locali e delle aree su cui è applicato il tributo, la destinazione d'uso dichiarata o accertata, le tariffe applicate, l'importo di ogni singola rata, la data di emissione e le scadenze.

In sede di approvazione delle tariffe annuali sono stabilite il numero delle rate e le relative scadenze garantendo il pagamento degli importi dovuti almeno con due rate di pagamento a scadenza semestrale, ferma restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

La TARI è versata direttamente al Comune, mediante modello di pagamento unificato di cui all'art. 17 del Decreto Legislativo 09/07/1997, n. 241 ovvero tramite altre forme di pagamento ammesse, quali PagoPa o altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso o di pagamento interbancari e postali.

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. Tale termine di scadenza deve essere rispettato solo con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata. Disguidi dovuti a eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente.

In caso di mancato o parziale versamento dell'importo richiesto alle prescritte scadenze, il Comune provvede alla notifica, anche mediante servizio postale con raccomandata con ricevuta di ritorno o posta elettronica certificata, di un sollecito di versamento, contenente le somme da versare in unica soluzione entro il termine ivi indicato. In mancanza, si procederà alla notifica dell'avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica, come indicato nel regolamento con irrogazione delle sanzioni previste dall'art. 1, comma 695 della Legge 27/12/2013, n. 147 e l'applicazione degli interessi di mora.

Riduzioni tariffarie

Le riduzioni tariffarie applicate sono espressamente riportate nel Regolamento TARI e/o in apposite deliberazioni di Consiglio Comunale qualora le riduzioni siano definite successivamente su espressa delega del regolamento stesso. Tutta la documentazione è reperibile sul sito istituzionale del Comune nell'apposita sezione.

Rateizzazione degli importi addebitati

Gli utenti possono richiedere ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate relative alla riscossione ordinaria del tributo nel caso in cui gli stessi rientrino almeno in una delle seguenti casistiche:

- Siano beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico presentando l'apposita autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00;
- Si trovino in condizioni economiche disagiate, individuate in sede annuale di approvazione delle tariffe;
- Qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a parità di superficie assoggettata;
- Nel caso di utenze non domestiche con iscrizione alla Camera di Commercio inferiore o uguale a due anni.

L'importo della singola rata rilasciata a seguito di accoglimento della richiesta non potrà essere inferiore alla soglia minima pari a venti (20,00) euro. Le rate dovranno avere pari importo fatta eccezione per l'ultima a saldo. Sarà possibile richiedere la dilazione per un numero di rate mensili massimo pari a n. 6 rate annue con scadenza della prima rata a partire dall'ultimo giorno del mese successivo alla richiesta.

La richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata tramite apposito modulo entro 20 giorni dalla scadenza del termine di pagamento dell'ultima rata.

Le somme relative ai pagamenti delle rate rideterminate saranno maggiorate degli interessi legali.

Come presentare una richiesta di rettifica degli importi addebitati

L'utente che rileva inadempienze o incongruenze in riferimento all'applicazione della TARI può sporgere reclamo presso i punti di contatto del Comune. Qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- a) Richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto con il Responsabile del servizio;
- b) Rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori ed eventualmente, ove opportuno, avviare la procedura di conciliazione paritetica extragiudiziale;
- c) Rivolgersi all'autorità di regolazione ARERA.

In materia di contenzioso si applicano le disposizioni di cui al Decreto Legislativo 31 dicembre 1992, n. 546, e s.m.i.. Sono altresì applicati, secondo le modalità previste dallo specifico Regolamento comunale, gli altri istituti deflativi del contenzioso in esso contenuti, nonché quelli applicabili ex-lege.

Come presentare una richiesta scritta di informazioni e di reclamo

L'Utente può presentare al Comune una richiesta scritta di informazioni afferente all'attività di gestione delle tariffe del servizio e del rapporto con gli Utenti inviandola al Comune tramite uno dei seguenti canali:

all'indirizzo postale: COMUNE DI FERNO, via Aldo Moro n. 3, 21010 FERNO (VA)

all'indirizzo di posta elettronica: comune@comune.ferno.va.it

pec: comune@ferno.legalmailpa.it

sportello fisico: via Aldo Moro n. 3, 21010 FERNO (VA)

Il Comune si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

I Cittadini possono contattare l'ufficio tributi al numero 0331.242272 o al numero verde 800.412375 – interno 4 per richiedere informazioni sul servizio o prestazioni afferenti all'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con gli Utenti.

Inoltre, presso l'Ufficio Tributi è attivo lo sportello fisico dedicato al servizio al quale gli Utenti/Cittadini si possono rivolgere per chiedere prestazioni offerte e/o richiedere ulteriori informazioni.

Lo sportello, sito in Ferno, presso il palazzo comunale in via Aldo Moro n. 3, ed è aperto al pubblico nei giorni e negli orari indicati sul sito internet istituzionale.



S.A.P. S.r.l..

Servizio
IGIENE AMBIENTALE

CARTA
DEI SERVIZI AMBIENTALI

Edizione N.1 – Gennaio 2005
ultima revisione Gennaio 2023



INDICE

S.A.P. S.R.L.	1
SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI	4
1. Premessa	4
2. Che cosa è	4
3. Dove trovarla.....	4
SEZIONE II - TUTELA DEL CLIENTE	5
1. Accessibilità alle informazioni	5
2. Reclami	6
3. Rimborsi	7
4. Organi di tutela	7
SEZIONE III - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	9
1. Raccolta differenziata.....	10
1.1 Tipologia di rifiuto.....	10
1.2 Raccolta porta a porta	11
1.3 Raccolta in piattaforma.....	11
1.4 Dove siamo	13
2. Raccolta indifferenziata	15
3. Spazzamento strade	15
4. Altre attività	17
5. Servizi disponibili a pagamento.....	17
SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO	19
1.a Raccolta differenziata utenze domestiche – raccolta porta a porta.....	19
1.b Raccolta differenziata utenze non domestiche – raccolta porta a porta.....	19
2. Pulizia strade.....	19
SEZIONE V - TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI	20



1. Tariffa del servizio	20
2. Modalità di riscossione	20
3. Qualità del servizio	20
3.1 Strumenti standard di qualità del servizio	20
3.2 Comportamento del personale	20
3.3 Collaborazione del cittadino	21
4. Campagne di informazione e sensibilizzazione	21
5. Validità della Carta	21
6. Modulo di reclamo	22
7. Modulo segnalazioni	23



SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI

1. Premessa

La "Carta dei Servizi Ambientali" ha la finalità di elevare e migliorare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli fruitori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La "Carta dei Servizi Ambientali" si applica alle seguenti attività:

- Raccolta differenziata (attraverso la raccolta porta a porta di alcune tipologie di rifiuto o presso le Piattaforme per la raccolta differenziata).
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale (con la pulizia di strade, piazze e parchi e lo svuotamento dei cestini).
- Svuotamento cestini
- Trasporto dei rifiuti solidi urbani presso i centri di smaltimento / recupero

2. Che cosa è

La società S.A.P. S.r.l. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e di rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e la società S.A.P. S.r.l.: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dalla S.A.P. S.r.l. e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga al Comune la TARI (tassa rifiuti) che sono disciplinate dal Contratto di servizio¹ per affidamento diretto e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

3. Dove trovarla

La Carta dei servizi viene messa a disposizione dalla S.A.P. S.r.l. a ciascun cittadino del Comune servito. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente:

- presso il servizio clienti, telefonando al numero 0331 241066
- scaricandola direttamente dal sito:
 - della S.A.P. S.r.l. nella sezione "I servizi" alla voce "Raccolta rifiuti"
 - del comune di Ferno attraverso il link a SAP
 - del comune di Lonate Pozzolo attraverso il link a SAP

¹ Il "Contratto di servizio" regola gli impegni e gli obblighi che sono reciprocamente tenuti a rispettare la S.A.P. S.r.l. che effettivamente svolge il servizio e i Comuni di Lonate Pozzolo e Ferno che hanno stabilito le condizioni generali e le caratteristiche secondo le quali deve essere svolto il servizio stesso.



SEZIONE II - TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra i cittadini e la S.A.P. S.r.l. sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

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

1. Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, la SAP Srl mette a disposizione i seguenti modi:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<p>▶ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento,</p> <p>▶ Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale).</p>	<p>▶ Numero di telefono: 0331-241066.</p> <p>▶ Giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 14.00 alle 17.30. Giorni festivi esclusi.</p> <p>▶ Costo della telefonata al minuto: secondo la tariffa del proprio operatore.</p>	<p>▶ Orario di disponibilità del servizio: 40 ore settimanali.</p> <p>▶ Tempi di attesa massimo: 15 minuti.</p>
<p>Ufficio Relazioni con il pubblico</p> <p>▶ Domande su: servizi di raccolta, smaltimento.</p> <p>▶ Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard, richieste di rimborso, nuove proposte.</p> <p>▶ Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici.</p> <p>▶ Distribuzione di opuscoli e stampati di vario genere inerenti i servizi forniti e contenenti informazioni utili per un migliore utilizzo delle piattaforme esistenti, al fine di una maggiore sicurezza ambientale.</p>	<p>▶ Indirizzo: Via Monte Santo n°18 a Lonate Pozzolo.</p> <p>▶ Giorni e orari di apertura: lunedì dalle ore 9.00 alle 13.00 mercoledì dalle 15.00 alle 17.30 venerdì dalle ore 9.00 alle 12.30</p> <p>▶ Telefono 0331-241066</p> <p>▶ Email info@sapservizi.it</p>	<p>▶ Orario di apertura dell'Ufficio: 10 ore settimanali.</p> <p>▶ Garantire almeno un giorno di apertura con orario pomeridiano.</p> <p>▶ Disponibile accesso con montacarichi e percorso preferenziale per clienti portatori di handicap.</p> <p>▶ Il calendario della raccolta viene messo a disposizione di tutti gli utenti sul sito www.sapservizi.it.</p>



<ul style="list-style-type: none">▶ Distribuzione calendario della raccolta (frequenza e articolazione del servizio di raccolta; modalità di conferimento dei rifiuti per le varie tipologie; orari di apertura delle piattaforme).▶ Distribuzione di materiale per la raccolta differenziata (secchi, sacchi, ...)▶ Informazioni sull'organizzazione di giornate ecologiche e incontri informativi		
Sito internet <ul style="list-style-type: none">▶ Informazioni sul servizio e sue novità.▶ Compilazione e inoltro moduli reclami .	www.sapservizi.it	I contenuti vengono aggiornati e verificati almeno ogni 15 giorni.
Indirizzo email	info@sapservizi.it	Risponderemo alle Vostre email entro 15 giorni

2. Reclami

S.A.P. S.r.l. considera i reclami e le segnalazioni come importanti elementi per il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

Il Cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto alla S.A.P. S.r.l. Per facilitare il Cliente è stato predisposto un modulo aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il Cliente può fare le sue segnalazioni scritte:

- per posta
- via email
- consegnando il reclamo all'Ufficio Relazione con il pubblico.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Entro il termine massimo di 10 giorni dalla data di ricezione del reclamo, la S.A.P. S.r.l. comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto².

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la

² Nella risposta scritta la S.A.P. S.r.l. indica all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento.



conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 10 giorni decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte della S.A.P. S.r.l., sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno. Il modulo per il reclamo può anche essere scaricato dal sito www.sapservizi.it

3. Rimborsi

Il cliente, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

Servizio	Standard di riferimento	Rimborso	Soggetto a cui fare richiesta
Richieste a reclami e/o richieste fornite oltre il termine temporale	Risposta entro 30 giorni	10 € a reclamo	S.A.P. S.r.l.

Se l'irregolarità è riconosciuta dalla S.A.P. S.r.l., il cliente ha diritto al rimborso entro 20 giorni da quando la S.A.P. S.r.l. dispone del "Modulo di rimborso" allegato a questa Carta dei Servizi o comunque di tutte le informazioni lì previste. In caso di non rispetto delle tempistiche di accredito la S.A.P. S.r.l. è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio. Il modulo, scaricabile dal sito www.sapservizi.it, può essere trasmesso alla S.A.P. S.r.l. in uno dei seguenti modi:

- internet
- posta elettronica
- posta ordinaria
- consegna presso gli spazi dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Alla lettera di risposta al reclamo per il quale il cliente ha diritto al rimborso, la S.A.P. S.r.l. allega anche il modulo per la richiesta del rimborso.

Resta salva la possibilità per il cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso la S.A.P. S.r.l. abbia già riconosciuto il rimborso.

4. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla S.A.P. S.r.l. erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della Legge Regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso

Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile
Via Pola 12
20124 Milano

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio

Camera di Commercio di Varese
Piazza Monte Grappa 5



21100 Varese

Associazioni di tutela dei consumatori

- ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, www.adiconsum.it;
- ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, www.adiconsum.it;
- A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, www.adoc.org;
- ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, www.adusbef.lombardia.it;
- ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, www.altroconsumo.it;
- ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, www.assoutenti.lombardia.it;
- CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, www.cittadinanzattiva.it;
- CODACONS -MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196 www.codacons.it;
- CODICI- MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, www.codici.org
- CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, www.confconsumatori.it;
- CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it;
- FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n. 7/9, tel. 02/6083 0081, www.federconsumatori.lombardia.it;
- IL CONSUMATORE ONLUS - VIGEVANO (PV) - Via Madonna 7 dolori, 2; tel. 0381/72 571, www.ilconsumatore.net;
- LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809; www.casadelconsumatore.it;
- LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224; www.legaconsumatori.lombardia.it;
- MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872 www.movimentoconsumatori.it;
- MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396; www.mdc.it;
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134; www.consumatorilombardia.it;
- MOVIMENTO CONSUMATORI – sezione di Varese e Provincia - VARESE – p.zza F. de Salvo, 5, tel. 0332 819569;
- ASSOCIAZIONE CONFCONSUMATORI – Federazione Provinciale d Varese – via Merini Ulisse, 22, tel. 0332 281782.



SEZIONE III - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

La S.A.P. S.r.l. è una società a capitale pubblico, con partecipazione al 50% del Comune di Lonate Pozzolo e 50% del Comune di Ferno. La sede legale si trova a Ferno in Via Aldo Moro 1

Il capitale sociale deliberato è di € 259.000 i.v.

S.A.P. è una società di servizi nata nel 1990 con lo scopo iniziale di occuparsi della gestione degli acquedotti di Ferno e Lonate Pozzolo, è diventata operativa il 6 aprile 1992.

In particolare la Società svolge attività di gestione del servizio di raccolta differenziata e di nettezza urbana dei Comuni; spazzamento stradale; servizio di manutenzione verde pubblico; servizio sgombero neve; attività di accertamento e riscossione dell'imposta di pubblicità; gestione del servizio calore; manutenzione dei cimiteri e pulizia immobili e aree urbane.

Sono attive le piattaforme ecologiche comunali di Ferno, in via Mario Agusta, e Lonate Pozzolo, via XXIV Maggio, i cui orari, regolamenti e modalità di funzionamento sono costantemente aggiornate sul sito web www.sapservizi.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

Nello svolgimento delle proprie attività, S.A.P. S.r.l. si ispira ai seguenti principi:

EFFICIENZA: il primo obiettivo dell'efficienza è quello di garantire il rispetto dei principi considerati prioritari per i servizi pubblici:

- Eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti: le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione ed opinioni politiche. S.A.P. S.r.l. garantisce il medesimo trattamento a parità di condizioni geografiche e stagionali.
- Imparzialità nell'erogazione del servizio: nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.
- Continuità nell'erogazione del servizio: viene garantito l'impegno a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, mediante la propria struttura organizzativa. Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo gli eventuali disservizi.

RISPETTO DELLE NORMATIVE: SAP si impegna a rispettare le prescrizioni di legge e le normative vigenti in materia di raccolta dei rifiuti.

RIDUZIONE DEI RIFIUTI: SAP si impegna a proporre suggerimenti per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità, promuovendo anche iniziative per ogni forma di raccolta differenziata.

PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA: l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare relazioni e istanze, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento del servizio.

RISERVATEZZA: le informazioni in possesso di SAP relative agli utenti sono gestite nel rispetto della Privacy secondo la Legge 675/96 e s.m.i.

Le modalità secondo cui deve essere svolto il servizio sono stabilite dal "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Lonate Pozzolo e SAP e il Comune di Ferno e SAP, affidataria del



servizio in qualità di società "in House".

Il Contratto con il Comune di Lonate Pozzolo è stato firmato nel 1998 e ha una durata pari alla durata della società stessa, con il Comune di Ferno è stato firmato nel 1999 e ha una durata pari alla durata della società stessa.

La S.A.P. S.r.l. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, la S.A.P. S.r.l. avvisa l'utenza - con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile - sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

In media ogni anno la S.A.P. S.r.l. gestisce circa (dati 2022)

- 5.110.000 kg di rifiuti, pari circa a 450 kg di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente di cui il 78,10 % di rifiuti differenziati e il 21,90 % di rifiuti indifferenziati per Lonate Pozzolo

(Residenti Lonate Pozzolo al 31/12/2021 11.366)

- 2.997.000 kg di rifiuti, pari circa a 448 kg di rifiuti pro/capite per ogni cittadino residente di cui l'88,24 % di rifiuti differenziati e il 11,76 % di rifiuti indifferenziati per Ferno

(Residenti Ferno al 31/12/21 6.685)

Dato che il Comune di Ferno ha un'estensione territoriale di 8,51 kmq, si producono in media ogni anno 352.174 kg di rifiuti per kmq.

Analogamente, per il Comune di Lonate Pozzolo che ha un'estensione di 29,1 kmq, si producono in media ogni anno 175.601 kg di rifiuti per kmq.

Vediamo nel dettaglio come sono organizzate le attività di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti.

1. Raccolta differenziata

1.1 Tipologia di rifiuto

Carta e cartone - Gettare carta, cartone, giornali, riviste, quaderni, opuscoli, scatole, buste, sacchetti di carta. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, le scatole e gli scatoloni vanno piegati, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate.

Attenzione, non inserire carta plastificata, mozziconi di sigaretta o altro materiale estraneo.

Plastica - Gettare nel sacco trasparente solo gli imballaggi in plastica: bottiglie, flaconi, sacchetti, contenitori e vaschette alimentari, blister, pellicole, reggette per legare i pacchi, reti per frutta e verdura. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, le bottiglie vanno schiacciate, i contenitori degli alimenti vanno sciacquati, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate.

Attenzione, non inserire nel sacco trasparente oggetti in plastica diversi dagli imballaggi, quali giocattoli, pennarelli e penne, cd, giocattoli, vasi o altro materiale estraneo.

Frazione umida - Gettare gli avanzi di cibo crudi e cotti, purché non caldi ne liquidi, in sacchetti biodegradabili e nell'apposito bidone. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi inserendo solo sacchetti idonei.



Attenzione, non conferire nel secchio confezioni per alimenti, piatti e posate in plastica, contenitori per alimenti, lattine, mozziconi di sigaretta, pannolini, lettiera per animali, medicinali o altro materiale estraneo.

Vetro e alluminio - Gettare il vetro (bottiglie, contenitori, bicchieri) e l'alluminio (lattine, barattoli, vaschette e fogli in alluminio per alimenti) nell'apposito bidone. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi: i contenitori degli alimenti vanno sciacquati, le parti in plastica o altri materiali non riciclabili vanno eliminati; si prega non lasciare né vetro né altri rifiuti fuori dai bidoni: è pericoloso per chi svuota il contenitore e per tutti i cittadini.

Attenzione, non conferire nell'apposito secchio: specchi, tappi in sughero, plexiglass, lampadine e lampade, cristallo, piatti e tazzine, tubetti metallici e del dentifricio, pentole o altro materiale estraneo.

1.2 Raccolta porta a porta

La raccolta dei rifiuti avviene attraverso il ritiro porta a porta presso il domicilio degli utenti. I rifiuti raccolti capillarmente sono secco indifferenziato, carta e cartone, plastica, frazione umida, vetro e alluminio:

Rifiuti indifferenziati	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Carta e cartone	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale
Plastica	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Frazione umida dei rifiuti	Lonate Pozzolo	2 volte a settimana
	Ferno	2 volte a settimana
Vetro e alluminio	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale

1.3 Raccolta in piattaforma

Per tutte le tipologie qui elencate, sono attive per i rispettivi cittadini le piattaforme di Lonate Pozzolo e Ferno

- Rifiuti inerti
- Imballaggi in vetro
- Metallo
- Ingombranti
- Imballaggi in materiali misti
- Carta e cartone
- Legno
- Imballaggi in legno
- Rifiuti vegetali
- Imballaggi in carta e cartone
- Batterie al piombo
- Prodotti fotochimici
- Oli e grassi commestibili
- Altri oli per motori, ingranaggi e lubrificazione
- Vernici, inchiostri, adesivi e resine
- Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio



- Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi
- Abbigliamento
- Prodotti tessili
- Pile
- Televisori
- Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 200121, 200123 e 200135 (altri grandi bianchi).



1.4 Dove siamo

Piattaforma di Lonate Pozzolo
Via XXIV Maggio 169

L'accesso è consentito solo con lettura ottica della tessera

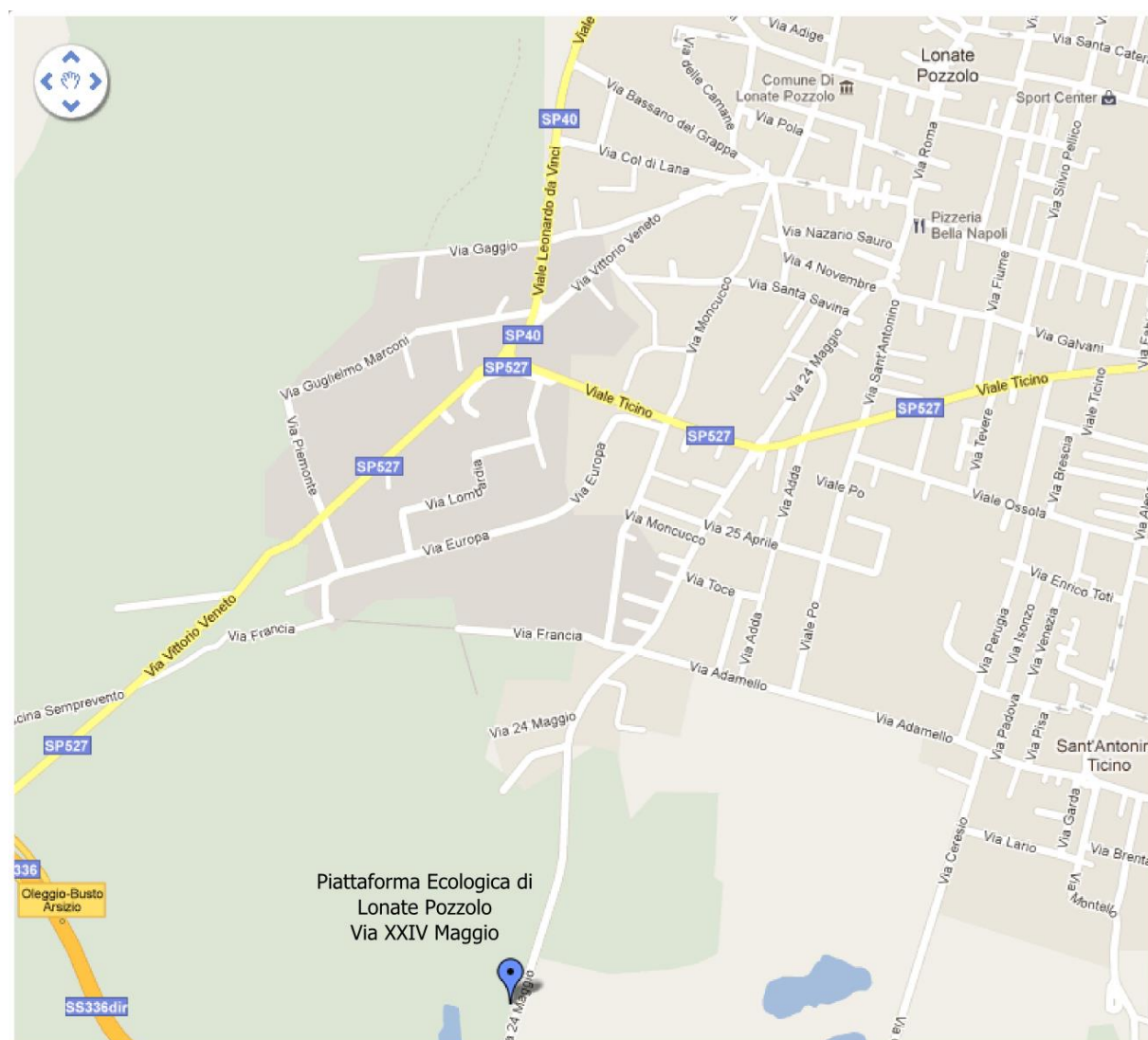
Giorni e orari di apertura

Dal 01/04 al 30/09

Tutti i pomeriggi	14,00 – 18,30
Sabato	8,00-12,00 / 14,00-18,30
Domenica	9,00-12,00

Dal 1/10 al 31/03

Tutti i giorni	14,00 -17,00
Sabato	8,00-12,00 / 14,00-17,00
Domenica	9,00 –12,00





S.A.P. S.r.l.

Piattaforma di Ferno
Via Mario Agusta

L'accesso è consentito solo con lettura ottica della tessera

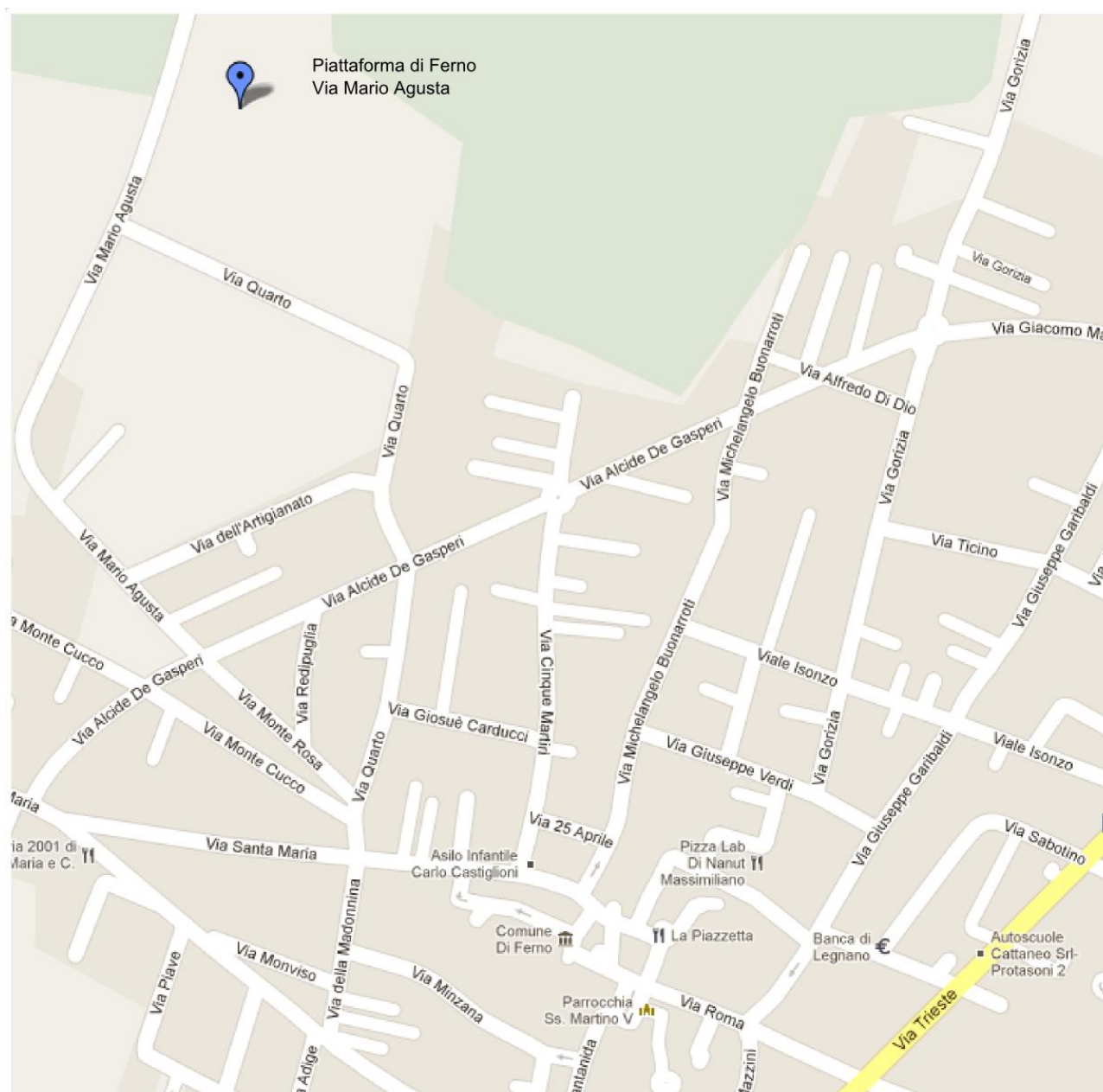
Giorni e orari di apertura

Dal 01/04 al 30/09

Martedì – giovedì 13,30-18,30
Sabato 8,00-12,00 / 14,00-18,00

Dal 1/10 al 31/03

Martedì – giovedì 13,30 – 17,30
Sabato 8,00-12,00 / 14,00-18,00





2. Raccolta indifferenziata

SAP effettua la raccolta della frazione residua secca non altrimenti recuperabile mediante raccolta porta a porta presso il domicilio degli utenti con frequenza settimanale.

L'utente deve gettare i rifiuti non diversamente differenziabili quali stracci, mozziconi di sigaretta, oggetti in plastica diversi dagli imballaggi, penne e cancelleria, carta plastificata, lampadine negli appositi sacchi trasparenti tracciabili o con RFID. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti.

Non c'è motivo di abbandonare i rifiuti a bordo strada: non solo perchè provoca danni all'ambiente ed incidenti ma anche perchè questo comportamento è indecoroso per i comuni.

3. Spazzamento strade

Il servizio di pulizia aree comunali è articolato come segue:

- pulizia meccanica, per mezzo di spazzatrice, delle strade comunali;
- pulizia manuale strade comunali/pulizia cestini;
- pulizia area mercato;

Per la pulizia manuale e per lo svuotamento dei cestini

La pulizia cestini è effettuata secondo una programmazione settimanale così articolata:

- 1 giorno alla settimana nel comune di Ferno
- 3/4 giorni alla settimana per il comune di Lonate (comprendente le frazioni di Tornavento e Sant'Antonino).

Per la pulizia delle strade manuale e con l'utilizzo della spazzatrice

La pulizia manuale è associata alla pulizia con l'ausilio della spazzatrice.

Tale attività viene condotta da due operatori, uno incaricato della pulizia manuale l'altro all'utilizzo della spazzatrice.

COMUNE	FREQUENZA
Lonate Pozzolo	da bisettimanale a mensile (in base alla zona)
Ferno	da bisettimanale a mensile (in base alla zona)

LONATE POZZOLO

Il servizio, effettuato con autospazzatrice più l'aiuto di n° 1 persona limitatamente alle zone con marciapiede per la pulizia manuale degli stessi, si svolge con la seguente periodicità:

Mercoledì Centro capoluogo + 1 zona periferica fra est – ovest – nord – sud + mercato S. Antonino (compresa apertura dell'area mercato, pulizia dei servizi igienici e chiusura dell'area)

Giovedì S. Antonino – Tornavento + una delle zone fra zona 1 – 2 – 3

Venerdì Mercato capoluogo (compresa apertura dell'area mercato, pulizia dei servizi igienici e chiusura dell'area)

Sabato Centro capoluogo

Domenica pulizia manuale delle piazze di **Lonate**: P.zza S. Ambrogio e parte delle vie limitrofe – **Tornavento**: p.zza Parravicino – **S. Antonino**: p.zza della Chiesa



LE VIE CHE COMPONGONO LE DIVERSE ZONE SONO:

CENTRO

Vittorio Veneto (manuale)– Piazza S.Croce – Novara – Roma – piazza S. Maria (manuale) – piazza S. Ambrogio – Garibaldi – Fortunato – Piazza Mazzini – S. Francesco – Leopardi – Cavour – Dante - Rimembranze – dei Mille – Lisenzio – Matteotti (in parte) – Oberdan – Sormani – Bosisio - Adige -

S.ANTONINO

Giassi - Piave – Isonzo – Venezia – Pisa- Padova – Perugia – Val Sesia – Piazza della Chiesa – S.Taddeo – Toti – Verona - Piazza Asilo – Adamello (in parte) – Garda – Lario – Montello (fino al cimitero) – Brenta – Rampada – Reno – Baracca – Trento – Monte Nero – Trieste – S.Macari Poma – Vecchia x Castano -

TORNAVENTO

S.Anna – Goldoni – Viale Pirandello – Verga – Fermi – Dunant – De Amicis – Piazza Parravicino – Alzaia dal ponte al genio civile

EST

S.Caterina – Bolivia – Piccinelli – Colombo – del Carso – Stelvio – Repposi – Giovanni XXIII – Piazza Moro – Libertà – A. da Lonate – II Giugno – Lungarno – Silvio Pellico – Vespucci – Marco Polo – Matteotti (in parte) – Brusatori – Principessa Mafalda – Collodi -

OVEST

Sauro – IV Novembre – S. Savina – Moncucco – Monte Grappa – Ticino – Gaggio – Col di Lana – Bassano del Grappa – della Camane – Gorizia – Pola – Europa – Lombardia – Marconi - Piemonte

NORD

Dante (in parte) – Monte Santo – Col S. Michele – Galilei – L. da Vinci – Maciantelli – Carpiano – Monviso – Sabotino – Molinelli – Cellini - Adua

SUD

Volta – Fiume – Chiesa – Filzi – Manzoni – Galvani – S.Antonino – Rosate – XXIV Maggio – Tevere – del Don – Bergamo – Brescia – Como – Mantova – Genova – Firenze – Ossola

ZONA 1 Gelada Zona parco S. Rafael – Padre L. Rosa – Tagliabue – Artigianato – Industria - Lavoro

ZONA 2 Lombardia – Europa

ZONA 3 Po – Mons. Oscar R. – Toce – Adda – Varese – Arno – Udine – Bologna – Vicenza – Tagliamento – XXV Aprile – I°Maggio –

FERNO

Il servizio, effettuato con autospazzatrice più l'aiuto di n° 1 persona limitatamente alle zone con marciapiede per la pulizia manuale degli stessi, si svolge con la seguente periodicità e con inizio dalle ore 6,00 della mattina:

Martedì Centro capoluogo (a settimane alternate) + 1 zona periferica

Venerdì Centro capoluogo + S. Macario



LE VIE CHE COMPONGONO LE DIVERSE ZONE SONO:

CENTRO

Aldo Moro – Piazza S. Martino – Roma – Mazzini – vicolo Zara – vicolo Torino – P.zza Dante – Cavour – Toti – Piantanida – Minzana – della Madonnina – S. Maria (in parte) – Volta – Battisti – vicolo D’Annunzio – Buonarroti (in parte) – Cinque Martiri – Carducci – XXV Aprile – Manzoni – vicolo Fiume – vicolo Frasche (solo manuale) – verdi – Garibaldi (in parte) – Vittorio Veneto – Sabotino - Isonzo

S.MACARIO

Marconi (in parte) – Oberdan – Arno – Friuli – della repubblica – IV Novembre - Adamello - Stelvio – Ossola – Cervi – Sette Cantoni - Filzi

EST

Marconi – della Resistenza – Marzabotto – L. da Vinci – della Libertà – Fermi (in parte) – Isonzo (in parte) – Trento – Trieste – Falcone – Borsellino – Cimitero – Marco Polo – Diaz – Pedrotti – Don Minzoni

OVEST

Asiago – Piave – Monviso – Mameli – Adige – Tagliamento – S. Maria (in parte) – Monte Cucco – De Gasperi (in parte) – Monte Rosa – Quarto – Redipuglia - Augusta

NORD

De Gasperi (in parte) – Cinque Martiri (in parte) – Buonarroti (in parte) – Alfredo di Dio – Gorizia – Pascoli – Isonzo – Ticino – Adda – Gaibaldi (in parte) – Matteotti – dell’Arcobaleno

Per la pulizia aree mercato

Le aree individuate per l’effettuazione del servizio sono 3:

- a. Sant’Antonino
- b. Lonate Pozzolo
- c. Ferno

Per l’area a) viene incaricato un singolo operatore che a conclusione del mercato (1 volta alla settimana) raggiunge l’area in oggetto e provvede alla raccolta dei rifiuti. La pulizia avviene con l’ausilio di strumenti manuali (scopa e paletta).

Per la pulizia dell’area b) e c) vengono incaricati più operatori per svolgere le seguenti attività:

- pulizia manuale, raccolta e separazione dei rifiuti 2- 4 addetti;
- pulizia meccanica (spazzatrice) 1 addetto.

4. Altre attività

Tra le attività svolte dalla S.A.P. S.r.l. rientrano anche:

- manutenzione del verde pubblico;
- raccolta foglie;
- raccolta siringhe;
- pulizia dei mercati settimanali;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- servizio di sgombero neve;
- eliminazione delle discariche abusive su aree pubbliche.

5. Servizi disponibili a pagamento

La S.A.P. S.r.l. svolgerà in futuro anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino potrà



S.A.P. S.r.l.

richiedere direttamente. I servizi a pagamento che si sta pensando di introdurre consistono nella raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti.



SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La S.A.P. S.r.l. per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

1.a Raccolta differenziata utenze domestiche – raccolta porta a porta

Tipo di rifiuti	Comune	Frequenza di raccolta
Rifiuti indifferenziati	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Carta e cartone	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale
Plastica	Lonate Pozzolo	settimanale
	Ferno	settimanale
Frazione umida dei rifiuti	Lonate Pozzolo	2 volte a settimana
	Ferno	2 volte a settimana
Vetro e alluminio	Lonate Pozzolo	quindicinale
	Ferno	settimanale

1.b Raccolta differenziata utenze non domestiche – raccolta porta a porta

Tipo di rifiuti	Tipo di raccoglitore	Modalità	Frequenza di raccolta (giorni lavorativi)
Rifiuti indifferenziati	Sacco viola / azzurro	Raccolta	Settimanale
Carta e cartone	Sciolta	Raccolta	Settimanale / quindicinale
Plastica	Sacco trasparente	Raccolta	Settimanale
Frazione umida dei rifiuti	Bidone	Svuotamento	2 volte a settimana
Vetro e alluminio	Bidone	Svuotamento	Settimanale / quindicinale

2. Pulizia strade

Modalità	Dove	Comune	Frequenza (giorni lavorativi)
Spazzamento meccanizzato	Zone centrali del comune	Ferno	Variabile da 2 volte alla settimana a 1 volta al mese (in base alla zona)
		Lonate Pozzolo	
	Aree mercato	Ferno	1 volta alla settimana
		Lonate Pozzolo	1 volta alla settimana
	Pulizia deiezioni animali	Ferno	A richiesta dell'ente locale
		Lonate Pozzolo	
	Raccolta siringhe	Ferno	A richiesta dell'ente locale



		Lonate Pozzolo	A richiesta dell'ente locale
Spazzamento manuale	Zone centrali del comune	Ferno	1-2 volte alla settimana
		Lonate Pozzolo	3-4 volte alla settimana
	Aree mercato	Ferno	1 volta alla settimana
		Lonate Pozzolo	1 volta alla settimana
	Parco giochi ed aree attrezzate per bambini	Ferno	Periodicità variabile
		Lonate Pozzolo	Periodicità variabile

SEZIONE V - TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

1. Tariffa del servizio

Si rimanda a quanto stabilito dal Regolamento comunale del Comune di Ferno e del Comune di Lonate Pozzolo (disponibile sui relativi siti web).

2. Modalità di riscossione

Sia nel comune di Lonate Pozzolo che nel comune di Ferno è il comune stesso che determina, applica e riscuote la tassa in autonomia.

Per informazioni

<http://www.comune.ferno.va.it> Ufficio Tributi - Tel. 0331 242271

<http://www.comune.lonatepozzolo.va.it>

La maggior parte dei cittadini è consapevole che la pulizia dell'ambiente e il decoro del proprio Comune dipendono sia dal proprio comportamento che dal senso civico degli altri.

Basta che un solo condomino non faccia la raccolta differenziata in modo corretto per far prendere la multa all'intero condominio. Inoltre, nel tempo, lo sforzo compiuto da ciascun cittadino nella corretta gestione del rifiuto porterà anche un risparmio (meno tasse).

3. Qualità del servizio

3.1 Strumenti standard di qualità del servizio

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio che SAP è determinata ad osservare sono:

- continuità e regolarità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione ed accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano.

3.2 Comportamento del personale

Il personale di SAP. Srl è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro esigenze, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza.



3.3 Collaborazione del cittadino

Il cittadino può, tramite il suo comportamento, modificare sensibilmente il risultato finale del servizio fornito. Il contributo dell'utente, come ad esempio il corretto utilizzo dei contenitori per i rifiuti, è per l'azienda di importanza fondamentale.

Il cittadino collabora, inoltre, al miglioramento dell'ambiente in cui vive e all'immagine della città, attraverso una maggiore sensibilità alla raccolta differenziata e al mantenimento della pulizia del suolo pubblico.

È attuata una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente sul nostro servizio tramite questionario, i cui risultati saranno analizzati per individuare spunti di miglioramento del nostro servizio.

4. Campagne di informazione e sensibilizzazione

SAP si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione all'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo.

In particolare, l'azienda mette a disposizione gli strumenti e i mezzi di comunicazione di seguito elencati:

- articoli sui periodici comunali
- giornate ecologiche
- incontri informativi

Maggiori informazioni sulle modalità organizzative sono disponibili presso l'ufficio relazioni con il pubblico.

La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet www.sapservizi.it

5. Validità della Carta

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo relativo all'informazione. La carta ha validità triennale e va rivista e aggiornata, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.



S.A.P. S.r.l.

6. Modulo di reclamo

Spettabile
S.A.P. S.r.l.
Via Monte Santo, 18
21015 Lonate Pozzolo – VA
Telefono 0331-241066

e.mail info@sapservizi.it

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo

- Via email al seguente indirizzo _____
- Con lettera al seguente indirizzo _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico. Tel _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____



S.A.P. S.r.l.

7. Modulo segnalazioni

Spettabile
S.A.P. S.r.l.
Via Monte Santo, 18
21015 Lonate Pozzolo – VA
Telefono 0331-241066

e.mail info@sapservizi.it

Formulo il seguente suggerimento
