



Comune di **Gudo Visconti**

Città Metropolitana di Milano

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI

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

Gestore Della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Comune di Gudo Visconti

***Gestore della Raccolta e Trasporto Rifiuti e dello Spazzamento e del
Lavaggio delle Strade***

Sasom srl (Società Ambiente del Sud Ovest Milanese)

Indice

Sommario

1. Premessa	4
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	4
3. Territorio di riferimento	5
4. Principi di erogazione del servizio	5
5. Gestori	6
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	6
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	7
8. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa e definizioni	8
9. Trasparenza	12
10. Privacy	13
11. Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori	13
GESTORE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI	15
12. Informazioni sul Gestore	16
13. Descrizione dei servizi	16
14. Struttura Organizzativa Uffici e accesso ai servizi	17
15. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti	18
16. Misure per la tutela degli utenti	21
17. Trasparenza	22
18. Privacy	23
19. ACCESSO ALLA CARTA DELLA QUALITÀ	23
GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE	24
20. PREMESSA	25
21. Sezione I -Presentazione del Gestore	26
21.1 CERTIFICAZIONI E SISTEMA QUALITÀ	27
21.2 TERRITORIO SERVITO	27
21.3 SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO	28
22. Sezione II - Principi Fondamentali	29
23. Sezione III - Modalità di effettuazione del Servizio di Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Urbani	31
23.1 Il Servizio di Raccolta dei Rifiuti Urbani	31
23.2 Raccolta Rifiuti Porta a Porta	32
23.3 Servizio di Ritiro su Chiamata	32

23.4 Centri di Raccolta (Ecocentri)	33
23.5 Rifiuti Urbani oggetto di Raccolta Differenziata	33
23.6 Altre Tipologie di Rifiuto	36
24. Sezione IV - Modalità di effettuazione del Servizio di Spazzamento e Lavaggio Stradale	37
25. Sezione V - Rapporti con l'Utenza	38
25.1 Punti di Contatto	38
25.2 Attivazione Nuove Utenze	39
25.3 Continuità e Regolarità del Servizio	39
25.4 Sicurezza DEL Servizio	40
25.5 Procedure di Reclamo	41
26. Privacy	41
27. Validità	41

1. Premessa

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la Delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di Qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF in seguito) allegato alla sopracitata Delibera n. 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

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

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio di Gestione tariffe e rapporti con gli utenti, nel più ampio ambito del Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dal Comune nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio le indicazioni sul servizio dirette al cittadino.

La presente Carta della Qualità ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Nel capitolo dedicato alla **Accesso alla Carta della Qualità** di ciascun gestore vengono indicati i riferimenti per il reperimento della Carta della Qualità.

3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Gudo Visconti che si estende per 5,96 km² e conta una popolazione pari a 1.637 abitanti (*dato al 1 gennaio 2023*). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 684 unità (utenze domestiche e utenze non domestiche).

4. Principi di erogazione del servizio

Nel prosieguo elenchiamo i principi ai quali si devono attenere il personale dipendente e gli incaricati nell'espletamento delle proprie attività.

Eguaglianza

Ciascun gestore, nell'erogazione dei servizi di propria spettanza, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Imparzialità

I Gestori adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

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

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

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, ogni gestore adotta quanto previsto dalla legge 241/1990 e dalla **Delibera ARERA 444/2019**.

Equità

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

Semplificazione delle procedure

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

Efficienza ed efficacia

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

Privacy

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

5. Gestori

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

GESTORE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

Ufficio Tributi del Comune di Gudo Visconti

Indirizzo: Piazza Roma, 7 Gudo Visconti (MI), 20088

Telefono: 02.94961764

Email: protocollo@gudo.it

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

S.A.S.O.M. s.r.l.

Indirizzo: via Antonio Meucci n° 2 – 20083 – Gaggiano (MI)

Telefono: 02.49467682

Fax: 02.83472830

Email: info@sasom.it

PEC sasom@lamiaptec.it

6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

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

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

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera n. 15/2022 richiamata, stabilisce gli obblighi di qualità che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi a partire dal 1° gennaio 2023 e per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, quindi per gli anni 2023, 2024 e 2025.

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

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con **Deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 26.04.2022**, la Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

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

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

8. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa e definizioni

Disposizioni generali

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

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

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

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

Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

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

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

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

Definizioni

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l’invio degli avvisi di pagamento ovvero l’attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

ARERA – è l’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

Carta della qualità: è il documento 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; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall’Autorità d’Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o “Centro comunale di raccolta” o “Stazione ecologica”) – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e ss.mm.ii, sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

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;

Contratto di servizio - atto che regola i rapporti tra Ente/ETC ed i Gestori dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e dei servizi di spazzamento lavaggio strade.

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;

Giorni lavorativi – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

Interruzione del servizio – è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Richiesta di attivazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio – è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva.

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

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

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

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 con il gestore.

Sportello on line – è la piattaforma web che consente il contatto a distanza tra utenza e gestore.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a

rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

Tariffa corrispettiva – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: “i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI”.

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.

TQRIF – è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

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.

9. Trasparenza

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

È previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla homepage, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;

- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;
- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti gestori (rif. comma 2.2 del TITR), entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità.

Nel capitolo dedicato alla **Trasparenza** di ciascun gestore vengono indicati il sito o i siti web dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR).

10. Privacy

Ciascun gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine ogni gestore ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (*Data Protection Officer – DPO*) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Ciascun gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il gestore garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali. Nel capitolo dedicato alla **Privacy** di ciascun gestore vengono indicati i riferimenti ove reperire gli elementi di tutela inerenti alle comunicazioni tra cittadino e gestore ed i responsabili del trattamento dei dati.

11. Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori

Gli utenti che rivelano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dai gestori con questa **Carta della Qualità** possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti.

Per l'elenco aggiornato si rimanda alla [sezione dedicata del sito regionale](#):

<https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/tutela-consumatori-e-utenti/ser-elenco-associazioni-consumatori-cmt/ser-elenco-associazioni-consumatori-cmt>.

***GESTORE DELLA TARIFFA
E RAPPORTO CON GLI UTENTI***

12. Informazioni sul Gestore

Di seguito si riportano le informazioni generali relative al gestore tariffe e rapporto con gli utenti. In base alla definizione fornita dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, per gestore si intende *"...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"*, e quindi il gestore delle 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 tariffe e rapporti con gli utenti

Comune di Gudo Visconti - Ufficio Tributi

Indirizzo: Piazza Roma, 7 Gudo Visconti (MI), 20088

Orario di apertura al pubblico

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	7:30 - 10:00	
Martedì	7:30 - 10:00	
Mercoledì		14:00 - 16:00
Giovedì	10:00 - 12:00	
Venerdì	10:00 - 12:00	
Sabato	Chiuso	Chiuso
Domenica	Chiuso	Chiuso

Telefono: 02.94961764

Email: protocollo@gudo.it

Email (PEC): protocollo@pec.gudo.it

Sito web: www.gudo.it

13. Descrizione dei servizi

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE

TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013)

Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.

La modalità di attribuzione dei costi alla parte variabile avviene quindi su base mista parametrica puntuale (parametrica utilizzando gli indici ex DPR 158/99; puntuale su base volumetrica in base agli svuotamenti/sacchi prepagati/pesatura frazione RSU).

MODALITÀ DI PAGAMENTO, PERIODICITÀ DI RISCOSSIONE E RATEIZZAZIONI

Le modalità con cui gli utenti potranno provvedere al pagamento della tariffa sono: **PagoPA - Modello F24.-**

I pagamenti dovranno essere effettuati secondo le seguenti scadenze previste nel vigente Regolamento Comunale per l'applicazione della Tassa Rifiuti Puntuale.

È prevista la possibilità di rateizzazione dei pagamenti con le modalità stabilite nel vigente Regolamento Comunale per l'applicazione della Tassa Rifiuti Puntuale.

14. Struttura Organizzativa Uffici e accesso ai servizi

Ufficio Ragioneria, Tributi, Personale

Rag. Lorena Doninotti (*Responsabile del Servizio e Procedimento*)

Indirizzo: Piazza Roma, 7 Gudo Visconti (MI), 20088

Modalità di Accesso ai servizi

Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa:

Il Comune di Gudo Visconti assicura un servizio di assistenza telefonica con attivazione di un numero verde gratuito n. 800 962 227.

Telefono 02/94961764 - **PEC:** protocollo@pec.gudo.it - **e-mail** ragioneria@gudo.it

Indirizzo WEB per modulistica in formato digitale: www.gudo.it

Orario di apertura al pubblico

Giorno	Mattina	Pomeriggio
Lunedì	7:30 - 10:00	
Martedì	7:30 - 10:00	
Mercoledì		14:00 - 16:00
Giovedì	10:00 - 12:00	
Venerdì	10:00 - 12:00	
Sabato	Chiuso	Chiuso
Domenica	Chiuso	Chiuso

È previsto l'accesso all'ufficio previo appuntamento e la struttura è accessibile ad utenti portatori di handicap.

Di seguito il canale predisposto ed attivato dall'amministrazione comunale per l'accesso ai principali servizi a distanza: www.gudo.it > Il Comune Informa > Trasparenza Rifiuti è possibile trovare

Modulistica online

Regole per il calcolo della Tariffa

Variabili per la determinazione delle Tariffe

Riduzioni

Atti approvazione della Tariffa

Regolamento TARI

Informazioni per omesso pagamento

Informazioni e/o moduli di richiesta dei documenti di riscossione in formato digitale

15. Modalità di erogazione del servizio di Gestione della Tariffa e Rapporto con gli Utenti

Opzione 2 - Nel Comune di Gudo Visconti il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze dell'ufficio tributi; pertanto non sono destinate alla TARI specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARIP è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso.

Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione.

Potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/richieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Predisposizione ed emissione dei solleciti di pagamento (facoltativa)	<i>Tempo intercorrente tra la scadenza dell'ultima rata ordinaria e l'emissione dei solleciti</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispeditura dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>

Servizi	Indicatore di qualità
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

16. Misure per la tutela degli utenti

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

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami relativi alla gestione della Tariffa e al rapporto con gli utenti. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link:

<https://www.gudo.it>

Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

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

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

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, l'utente dovrà rivolgersi direttamente al gestore di riferimento.

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

MODALITÀ PER ADIRE LE VIE CONCILIATIVE E GIUDIZIARIE

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

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali
- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

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

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

17. Trasparenza

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

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

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

Si indica il sito web dove possono essere reperite le disposizioni dell'Autorità in merito alla trasparenza:

<https://www.arera.it/it/docs/19/444-19.htm>

18. Privacy

Il Comune di Gudo Visconti si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Comune la corretta erogazione del Servizio di Gestione tariffe e rapporto con gli utenti e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini istituzionali da altri soggetti.

19. Accesso alla carta della qualità

La Carta della Qualità è consultabile presso la Casa Comunale all'Ufficio Ragioneria, Tributi, Personale, ovvero al seguente link: [//www.gudo.it/trasparenza-rifiuti](http://www.gudo.it/trasparenza-rifiuti)

***GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO
RIFIUTI E DELLO SPAZZAMENTO E DEL
LAVAGGIO DELLE STRADE***

20. PREMESSA

Contenuti

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di seguito Carta della qualità, è il documento attraverso il quale SASOM S.r.l., in qualità di soggetto erogatore di servizio di pubblica utilità, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

La Carta della qualità è altresì un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione attraverso il quale fornire ai fruitori del servizio, informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Per questi motivi la Carta della qualità rappresenta un impegno preciso di SASOM S.r.l. nei riguardi dei cittadini perché intende favorire la trasparenza, offrire informazioni complete ed esaustive, illustrare nel dettaglio i doveri della Società, a garanzia di un servizio puntuale e di qualità.

Allo stesso tempo, oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, ricorda l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nel Regolamento Comunale, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

Riferimenti normativi

La Carta della qualità è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. 27/01/2004, di introduzione dei Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.L. 12/05/1995 n. 163, convertito dalla Legge 11/07/1995 n. 273, di individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine dell'emanazione degli schemi di riferimento;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11 in materia di qualità dei servizi;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008), art.2, comma 461;
- D.L. 24/01/2012, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio;
- D.Lgs. 14/03/2013 n. 33, art. 32 sugli obblighi di pubblicazione concernenti i servizi erogati;
- L.R. della Regione Lombardia n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.: prevede che i soggetti erogatori adottino una carta dei servizi predisposta ai sensi dell'articolo 11 del D.L. 30 luglio 1999, n. 286, e in base alle linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate;
- Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

Ambito di applicazione

La presente carta redatta conformemente a quanto definito nel Contratto di servizio, nelle prescrizioni tecniche ad esso allegate e dalla normativa vigente si applica ai servizi per l'attività di raccolta dei rifiuti urbani e l'igiene urbana per i Comuni Soci che hanno aderito al servizio.

21. Sezione I -Presentazione del Gestore

Società Ambiente del Sud-Ovest Milanese, S.A.S.O.M. S.r.l., nasce su iniziativa di sette comuni della zona sud-ovest di Milano che avvertono la necessità di affrontare la gestione dei rifiuti erogando servizi efficienti ed economici alle loro comunità, pur salvaguardando le specificità di ogni singolo comune.

È una società interamente pubblica, attiva dal 10/11/2000 e si occupa della gestione dei rifiuti in base a un sistema integrato: il rifiuto viene considerato dalla produzione, alla raccolta, al trattamento e recupero.

Al 31/12/2022 i Comuni Soci sono:

Comune	Abitanti	Quota sociale
Basiglio	7.970	1,00%
Binasco	7.101	0,990%
Casarile	3.996	6,810%
Gaggiano	9.233	18,720%
Gudo Visconti	1.628	4,086%
Lacchiarella	9.080	12,258%
Noviglio	4.496	8,512%
Rognano	660	0,970%
Rosate	5.762	14,301%
Vermezzo con Zelo	5.824	12,257%
Vernate	3.332	7,150%
Zibido San Giacomo	6.802	12,939%

SASOM S.r.l. svolge le seguenti attività:

- gestione dei servizi di raccolta di rifiuti differenziati dai cittadini, dei rifiuti urbani residuali e di igiene urbana;
- attività di gestione dei rifiuti urbani differenziati provenienti dai Centri di Raccolta edestinati, dopo ottimizzazione, a recupero finale presso impianti terzi;
- sensibilizzazione ambientale nelle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie del territorio;
- sensibilizzazione ambientale dei cittadini nelle comunità locali attraverso la collaborazione del Comune richiedente;
- campagne di comunicazione e di informazione rivolte ai Comuni Soci e ai cittadini;
- spazzamento manuale e meccanizzato e lavaggio stradale.

21.1 Certificazioni e Sistema Qualità

A conferma dell'attenzione posta dalla Società alla tutela degli utenti, dell'ambiente e della, e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, SASOM S.r.l. è certificata ai sensi delle norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2015 per la qualità;
- UNI EN ISO 14001:2015 per l'ambiente;

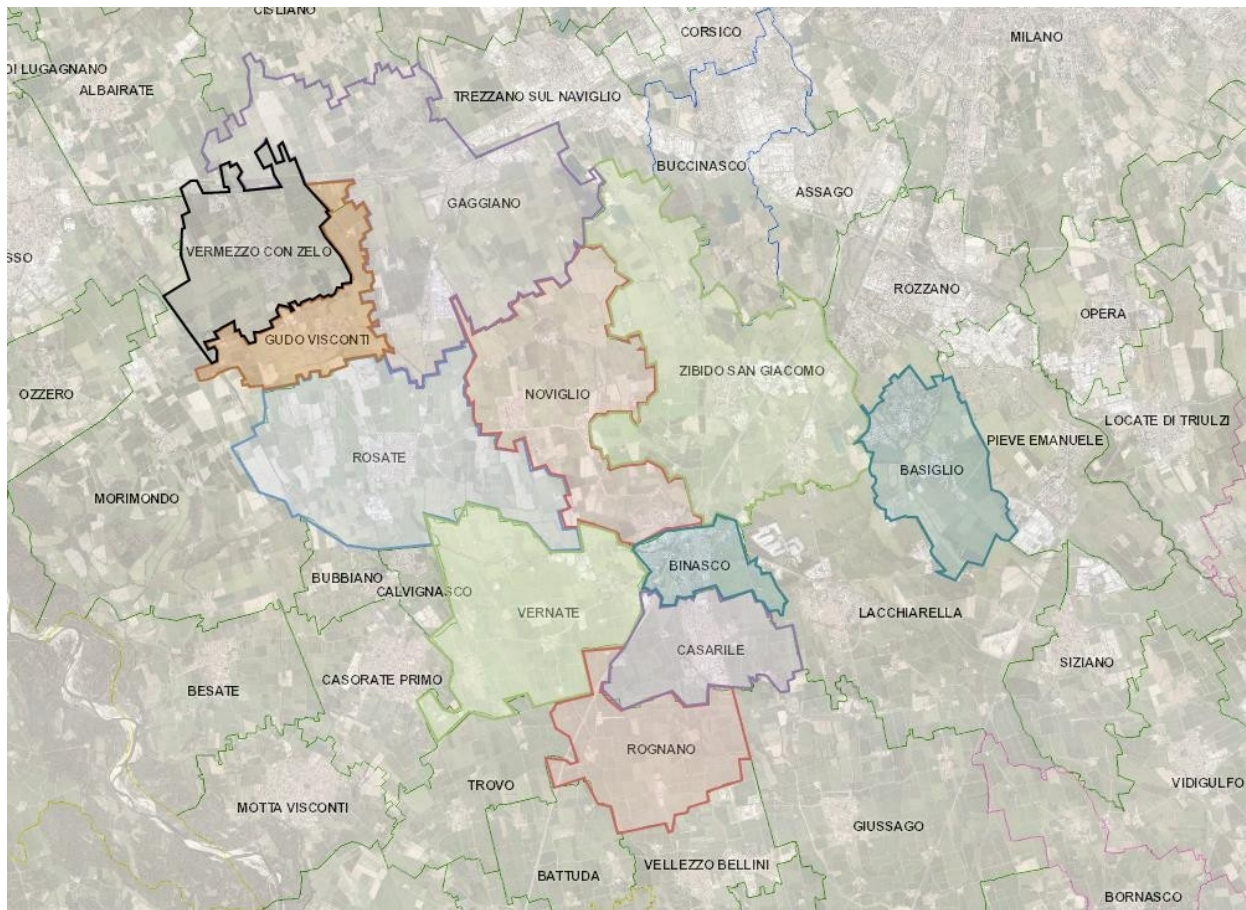
Il conseguimento di queste certificazioni costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del **territorio propri dell'organizzazione**.

21.2 Territorio Servito

L'azienda serve il territorio del sud-ovest milanese per una estensione di circa 160 Km² ed una popolazione di circa 66.000 abitanti.

I comuni serviti per la raccolta porta a porta sono i comuni di Basiglio, Binasco, Casarile, Gaggiano, Gudo Visconti, Noviglio, Rognano, Rosate, Vermezzo con Zelo, Vernate, Zibido San Giacomo.

I comuni serviti per lo spazzamento e lavaggio strade sono i comuni di Basiglio, Binasco, Casarile, Gaggiano, Gudo Visconti, Noviglio, Rosate, Vermezzo Con Zelo, Vernate, Zibido San Giacomo.



21.3 Scelta dello Schema Regolatorio

Il comune di Gudo Visconti, in qualità di Ente Territorialmente Competente, con **Deliberazione di Consiglio Comunale n. 10 del 26.04.2022** ha previsto il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nello Schema I.

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata ma non di standard generali di qualità:

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

22. Sezione II - Principi Fondamentali

Obiettivo primario della Società è offrire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini, tutelando nel contempo l'ambiente e la salute pubblica. Pertanto nello svolgimento del servizio, SASOM S.r.l. garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ed il rispetto dei principi di seguito riportati.

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

SASOM S.r.l. si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni fornite dai Comuni Soci e dagli Enti Territorialmente Competenti.

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

- **Imparzialità:** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Efficienza ed efficacia:** la Società persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, ottimizzando l'uso delle risorse conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.
- **Continuità e servizio di emergenza:** costituisce impegno prioritario di SASOM S.r.l., erogare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, l'azienda interverrà prontamente con le necessarie misure di sicurezza, previa adeguata informazione alle varie utenze, onde recare il minor disagio possibile.
- **Qualità e sicurezza:** SASOM S.r.l. si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti agli utenti nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di mezzi, attrezzature e materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.
- **Chiarezza, comprensibilità e trasparenza:** SASOM S.r.l. assicura un'esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili al fine di garantire un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio.
- **Partecipazione:** l'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di ricevere da SASOM S.r.l. tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.
SASOM Srl favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feedback e di suggerimenti (App gratuita Junker da installare su dispositivi mobili, Numero Verde).
- **Tutela dell'ambiente:** nell'adempimento dei servizi offerti SASOM S.r.l. si impegna a rispettare

l'ambiente ed a garantire la salvaguardia della salute umana sia per utenti che per operatori minimizzando gli impatti delle attività svolte. Si impegna, pertanto, ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni di rifiuti nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

- **Cortesìa:** SASOM S.r.l. si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'utente garantisce l'identificabilità del proprio personale con riguardo sia al personale del centro di raccolta, sia al personale addetto al Numero Verde, sia agli operatori che effettuano la raccolta nei Comuni e che, nello svolgimento della specifica attività, hanno il rapporto diretto con l'utenza.
- **Semplificazione delle procedure:** SASOM S.r.l. si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.
- **Privacy:** SASOM S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.
- **Gestione del rapporto contrattuale:** il Gestore sottoscrive un contratto di servizio con ciascun Comune Socio a garanzia del buon funzionamento del servizio per il cittadino. SASOM S.r.l. è fedele a quanto previsto in capitolato, ma disponibile ad apportare le correzioni opportune e gli interventi necessari a risolvere le problematiche che possono sorgere durante l'esecuzione del servizio.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

I cittadini contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nei Regolamenti Comunali e dai calendari scaricabili dal sito internet del Gestore.

Le violazioni alle norme contenute nei Regolamenti Comunali sono accertate dai Corpi di Polizia Locale che possono procedere a emettere la sanzione se prevista dal regolamento stesso.

In generale è corretto:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo per cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti, quindi non conferirvi i sacchetti di rifiuti domestici;
- non abbandonare nessun rifiuto su strade e territorio;
- nelle passeggiate con il cane utilizzare apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini porta rifiuti;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui, usa e getta o con confezioni in materiali accoppiati in modo indivisibile;
- effettuare la raccolta differenziata seguendo le indicazioni del proprio Comune e di SASOM S.r.l.;
- diminuire il volume dei vari rifiuti (ad esempio appiattendolo i cartoni o schiacciando le bottiglie di plastica) prima di gettarli;
- pulire i rifiuti da inviare a recupero (imballaggi in: plastica, vetro, metallo) prima di gettarli;
- conferire i rifiuti al servizio di raccolta negli appositi sacchi/contenitori (porta a porta) o nei

- corretti contenitori per tipologia distribuiti sul territorio (pile, medicinali, indumenti);
- rispettare il calendario e gli orari di esposizione dei rifiuti in strada per il ritiro;
- segnalare al Comune o direttamente a SASOM S.r.l. eventuali rifiuti abbandonati sul territorio (es. carogne, siringhe, ecc.).

INFORMAZIONE NELLE SCUOLE

Fondamentale per SASOM S.r.l. è la formazione delle giovani generazioni a produrre meno rifiuti possibile. Il Gestore realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi e collabora nei progetti di educazione ambientale rivolti ai giovani, attraverso giornate dell'ambiente, concorsi, modalità di separazione rifiuti ecc.

23. Sezione III - Modalità di effettuazione del Servizio di Raccolta e Trasporto dei Rifiuti Urbani

23.1 Il Servizio di Raccolta dei Rifiuti Urbani

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dai singoli Enti territorialmente competenti.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari porta a porta
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- centri di raccolta (Ecocentri)
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali, pile esauste, indumenti usati)

23.2 Raccolta Rifiuti Porta a Porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Il conferimento dei rifiuti prevede il posizionamento la sera prima del giorno previsto per la raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio numero civico, di sacchi, mastelli, bidoni e/o contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di utenza servita. I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato. Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, è possibile consultare il sito internet di SASOM S.r.l. nel quale sono disponibili:

- regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari della raccolta;
- modalità di contatto del servizio clienti.

È inoltre possibile identificare il corretto contenitore per lo smaltimento, mediante l'APP Junker, semplicemente inquadrando il codice a barre del prodotto da smaltire.

23.3 Servizio di Ritiro su Chiamata

Il servizio prevede il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche) o presso le sedi di attività economiche (utenze non domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute attraverso il Numero Verde o l'APP Junker dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica. L'utente deve comunicare il tipo e la qualità di ingombranti; l'operatore effettua la prenotazione comunicando la data e l'ora del ritiro.

Le prenotazioni possono essere effettuate entro le ore 12.00 del giorno lavorativo precedente il ritiro.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche, come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, TV e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i Centri Raccolta o con ritiro a domicilio previa prenotazione al Numero Verde gratuito.

23.4 Centri di Raccolta (Ecocentri)

SASOM S.r.l. prevede l'utilizzo di appositi centri di raccolta di proprietà comunale, aree presidiate e allestite, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani non oggetto di raccolta differenziata. In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori domiciliari o stradali.

I cittadini residenti possono conferire le seguenti tipologie di rifiuti: legno, ferro, rifiuti ingombranti (ad es. lavatrici, monitor, televisori, frigoriferi, componenti elettronici), vernici, materiali inerti originati da lavori di piccola manutenzione domestica, olii esausti, neon, pneumatici, batterie esauste e frazione verde.

Non si possono conferire tutti i rifiuti che sono oggetto di raccolta differenziata. Le effettive raccolte differenziate attivate in ogni Comune, le relative modalità servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura degli Ecocentri sono sempre reperibili sul sito internet del Gestore.

Ecocentro Gudo Visconti (via Antebiago)

Orario: Martedì e Giovedì dalle 14.00 alle 16.00

Sabato dalle 14.00 alle 17.00

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti il quale deve garantire il rispetto di tutte le norme previste dal Regolamento Comunale e, pertanto, ha l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, un documento d'identità valido in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (residenza nel Comune). Non è previsto il conferimento gratuito dei rifiuti provenienti da attività commerciali.

23.5 Rifiuti Urbani oggetto di Raccolta Differenziata

Indifferenziato

Il rifiuto indifferenziato è costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore verde per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Plastica

I rifiuti sono costituiti da imballaggi puliti in plastica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani vigente. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore giallo per il rifiuto indifferenziato:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Umido

Il rifiuto umido è costituito da materiale a componente organica fermentescibile, ovvero principalmente da scarti alimentari e di cucina, foglie ecc. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore marrone per il rifiuto umido:

- 10 litri (contenitore con manico)
- 25 litri (contenitore con manico)
- 80 litri (contenitore carrellato)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è bisettimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Verde

I rifiuti vegetali sono costituiti da sfalci d'erba, ramaglie, fogliame, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore grigio oppure a sacchi sfusi per il conferimento del rifiuto vegetale:

- 240 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Carta

I rifiuti in carta e cartone sono costituiti fondamentalmente da materiali cellulosici o a prevalente composizione cellulosica. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore bianco per il rifiuto costituito da carta e cartone:

- 40 litri (contenitore con manico)
- 240 litri (contenitore carrellato)
- 660 litri (contenitore carrellato)
- 770 litri (contenitore carrellato)
- 1.100 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Vetro e lattine

I rifiuti sono costituiti da imballaggi in vetro privi di residui, acciaio, alluminio, banda stagnata e altri materiali ferrosi. Le specifiche merceologiche cui l'utente deve attenersi per la differenziazione del rifiuto sono definite dal Regolamento per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore blu per il conferimento degli imballaggi in materiali misti:

- 35 litri (contenitore con manico)
- 120 litri (contenitore carrellato)
- 240 litri (contenitore carrellato)

La frequenza di raccolta è settimanale nella fascia oraria 6.30-12.30.

Di seguito si riepilogano per ogni frazione i colori identificativi ed i contenitori disponibili. Ogni ulteriore informazione su attrezzature, contenitori sono reperibili chiamando il Numero Verde o consultando il sito internet alla pagina <https://www.sasom.it/it/faq>

Tipologia rifiuto	Colore identificativo	Contenitori
Indifferenziato	Verde	
Plastica	Giallo	
Umido	Marrone	
Verde	Grigio	
Carta	Bianco	
Vetro e lattine	Blu	

23.6 Altre Tipologie di Rifiuto

INDUMENTI USATI

Si possono conferire abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, cinture ecc.), stracci puliti, giocattoli, coperte, cuscini e biancheria per la casa, all'interno di appositi contenitori stradali di colore giallo collocati sul territorio. Gli indumenti, raccolti a cura di soggetti esterni incaricati da SASOM S.r.l., una volta igienizzati e trattati, saranno avviati alla valorizzazione se in buono stato e recuperabili, o a smaltimento in impianti autorizzati, qualora non recuperabili. La geolocalizzazione dei contenitori è consultabile sull'APP Junker.

Punti di raccolta Comune di Gudo Visconti:

- Parcheggio Centro sportivo via Puccini;
- via Papa Giovanni XXIII;
- via Fiume.

La raccolta degli indumenti usati viene effettuata una volta a settimana.

PILE ESAUSTE

I contenitori per la raccolta delle pile esauste sono installati presso differenti strutture collocate sul territorio, quali scuole elementari e medie, sedi municipali, nonché alcuni negozi di vendita. La geolocalizzazione dei contenitori è consultabile sull'APP Junker.

Punti di raccolta Comune di Gudo Visconti:

- P.le di via Liberazione;
- Piazza Roma;
- Piazza Roma, 7 (Comune);
- via Vittorio Emanuele;
- via Puccini;
- via Palestrina.

La raccolta delle pile esauste viene effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

MEDICINALI SCADUTI

Nei contenitori per la raccolta dei medicinali scaduti, collocati presso la/e farmacia/e comunali e private e gli ambulatori ASL, è possibile conferire il rifiuto eliminando la confezione e il foglio illustrativo che vanno smaltiti nella carta. La geolocalizzazione dei contenitori è consultabile sul sito internet o sull'APP Junker.

La raccolta dei medicinali scaduti viene effettuata una volta al mese e/o a necessità, attraverso lo svuotamento dei contenitori specifici.

24. Sezione IV - Modalità di effettuazione del Servizio di Spazzamento e Lavaggio Stradale

SASOM S.r.l. svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di competenza.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le aree di pregio, le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

La pulizia del suolo pubblico è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. SASOM S.r.l. attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare l'utilizzo di diserbanti chimici tossici, il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti o l'utilizzo di prodotti disinfettanti tossici per le vie respiratorie di animali e persone.

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte dal Gestore sono le seguenti:

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO. Il servizio viene svolto mediante spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in

tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.

SPAZZAMENTO MANUALE. Il servizio prevede la pulizia manuale da parte di un operatore, di itinerari definiti, nelle aree dove non è possibile il servizio con spazzatrice ovvero relativo alla pulizia dei cestini stradali.

Il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio. La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio. Le frequenze dei servizi di pulizia sono consultabili sul sito internet e disponibili presso il Front Office di SASOM S.r.l..

Mercati settimanali

Gli ambulanti sono coinvolti e sensibilizzati al fine di ottenere un buon conferimento dei rifiuti da loro prodotti distinti per tipologia nei contenitori che verranno predisposti. La pulizia delle aree mercatali viene effettuata con autospazzatrici meccaniche e personale appiedato di supporto.

Altri servizi

Laddove attivati dai singoli Comuni, SASOM S.r.l., eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- pulizia dei mercati settimanali
- raccolta carogne animali
- raccolta siringhe abbandonate
- pulizia delle fontane pubbliche, storiche e monumentali
- disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali
- pulizia e disinfezione degli orinatoi e delle fontanelle pubbliche
- servizio di sgombrò neve
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche
- servizi in occasione di grandi eventi
- rimozione dei rifiuti abbandonati
- vigilanza ecologica

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore.

Manutenzione del verde pubblico ed attività accessorie

La manutenzione del verde pubblico prevede una serie di interventi, le cui specifiche sono riportate di seguito:

- Taglio dell'erba, sia a mano che con l'ausilio di mezzi meccanici;
- Rasatura delle siepi e potatura degli arbusti, da effettuarsi con mantenimento del loro aspetto ornamentale e quindi, soprattutto per le siepi, mantenimento della loro forma armonica e regolare;
- Potatura ordinaria degli alberi di alto fusto, da effettuarsi mediante sfoltimento e riforma della chioma effettuata con la tecnica del taglio di ritorno su diametro non superiore a cm. 10, rimonta del secco ed eliminazione dei rami pericolosi;
- Abbattimento o interventi di potatura straordinaria, da effettuarsi mediante disposizioni impartite dal Comune;
- Fornitura e messa a dimora di fiori stagionali nelle fioriere e nelle zone di verde presenti nel centro storico.

25. Sezione V - Rapporti con l'Utenza

25.1 Punti di Contatto

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde Gratuito n. 800 300 804.

Orari di fruizione del servizio:

Ogni Venerdì 9.00 – 11.00 orario continuato

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su servizi, modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami
- prenotare servizi su chiamata, come raccolte di rifiuti ingombranti o RAEE
- richiedere preventivi per servizi a corrispettivo

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati.

La società SASOM S.r.l. ha reso disponibile alla cittadinanza l'APP Junker scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple, la quale, scansando i codici a barre stampigliati sugli imballaggi o scrivendo la tipologia di rifiuto, riconosce il prodotto, lo scompone nei materiali che lo costituiscono e indica in maniera certa e immediata, grazie alla geolocalizzazione dell'utente, i corretti bidoni di smaltimento. Le risposte di Junker variano a seconda del Comune in cui ci si trova e al tipo di differenziata praticata localmente.

In sintesi, l'APP dispone delle seguenti funzionalità:

- avere informazioni corrette e puntuali sulle modalità di smistamento
- ridurre il margine di errore e l'esposizione a multe e sanzioni
- consultare i calendari del porta a porta di ogni zona/Comune
- avere gli avvisi da parte del Comune sul ritiro o su importanti news
- localizzare punti di raccolta (ecocentri, contenitori pile, farmaci, indumenti)
- inviare segnalazioni di degrado urbano mandando fotografie anonime ma georeferenziate per segnalare eventuali rifiuti abbandonati, cassonetti troppo pieni o danneggiati.
- richiedere feedback su come smaltire i prodotti più difficili da identificare o meno comuni.

Per contattare invece le sedi direzionali, amministrative o operative ed il Front Office di SASOM S.r.l. è disponibile il centralino aziendale componendo il numero fisso 02.494.676.82, attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00 ed il sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

E-mail: info@sasom.it - PEC: sasom@lamiappec.it

25.2 Attivazione Nuove Utenze

Dal momento dell'attivazione di una nuova utenza TARI, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo ai singoli Comuni, SASOM S.r.l. rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Front office, tutte le informazioni necessarie all'utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate. La consegna dei contenitori per la raccolta, viene effettuata entro 5 giorni dalla richiesta pervenuta tramite gli uffici TARI del Comune, il Numero Verde o lo Sportello clienti oppure entro 10 giorni in caso fosse necessario un sopralluogo.

25.3 Continuità e Regolarità del Servizio

SASOM S.r.l. garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi di raccolta/trasporto e

spazzamento/lavaggio strade secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati nelle successive 24 ore.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori o mancato lavaggio delle strade è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il Gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 48 ore dal termine dell'evento che ha originato l'interruzione del servizio.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà l'Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/1990 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

25.4 Sicurezza del Servizio

SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

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

PRONTO INTERVENTO

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. SASOM Srl risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità al Numero Verde dedicato 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni inerenti esclusivamente le situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, SASOM S.r.l. dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

25.5 Procedure di Reclamo

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente a SASOM S.r.l., in forma scritta, attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nel paragrafo "5.1 Punti di contatto" e pubblicati sul sito internet, sia attraverso l'APP Junker.

La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di

accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet e presso il Front Office viene messo a disposizione dell'utente il relativo modulo.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

SASOM S.r.l. 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.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni.

26. Privacy

SASOM S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

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

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina: https://www.sasom.it/it/chi_siamo/privacy/index.html

27. Validità

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se, periodicamente, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti (entro un tempo massimo di 30 giorni) assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet di SASOM S.r.l. e del Comune.

La Carta della qualità è a disposizione di ogni cittadino sia in formato cartaceo presso gli uffici di SASOM S.r.l., a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico scaricabile direttamente dal sito internet all'indirizzo https://www.sasom.it/it/servizi/carta_servizi.html