Comune di Zibido San Giacomo
Città Metropolitana di Milano

CARTA DI QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

Approvata con deliberazione G.C. n. 201 del 22/12/2022

CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO RIFIUTI

SASOM srl

Sasom

Società Ambiente del Sud-Ovest Milanese

Sasom srl
Società Ambiente del Sud Ovest Milanese

Sede Legale – Via A. Meucci, 2 – 20083 Gaggiano (MI)
Sede Operativa – Via Leonardo Da Vinci, 19
20083 Gaggiano

T. +39. 02.494.676.82 - F. +39. 02.834.728.30
www.sasom.it – email: segreteria@sasom.it
PEC: sasom@lamiapec.it
Partita Iva e Codice Fiscale: 13264390157
R.E.A. n. 1634975
Capitale Sociale € 290.757,58 i.v.

CARTA DELLA QUALITÀ

DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

Comune di ZIBIDO SAN GIACOMO

revisione 1.0 del 30/11/2022

SOMMARIO

PREMESSA 4

Contenuti 4

Riferimenti normativi 4

Ambito di applicazione 5

SEZIONE I -PRESENTAZIONE DEL GESTORE 5

CERTIFICAZIONI E SISTEMA QUALITÀ 6

TERRITORIO SERVITO 6

SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO 7

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI 8

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI 10

IL SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI 10

RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA 11

CENTRI DI RACCOLTA (ECOCENTRI) 11

RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA 12

ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO 14

SEZIONE IV - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE 15

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA 17

PUNTI DI CONTATTO 17

ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE 17

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO 18

SICUREZZA DEL SERVIZIO 18

PROCEDURE DI RECLAMO 19

PRIVACY 19

VALIDITÀ 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.

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 e destinati, 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.

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;

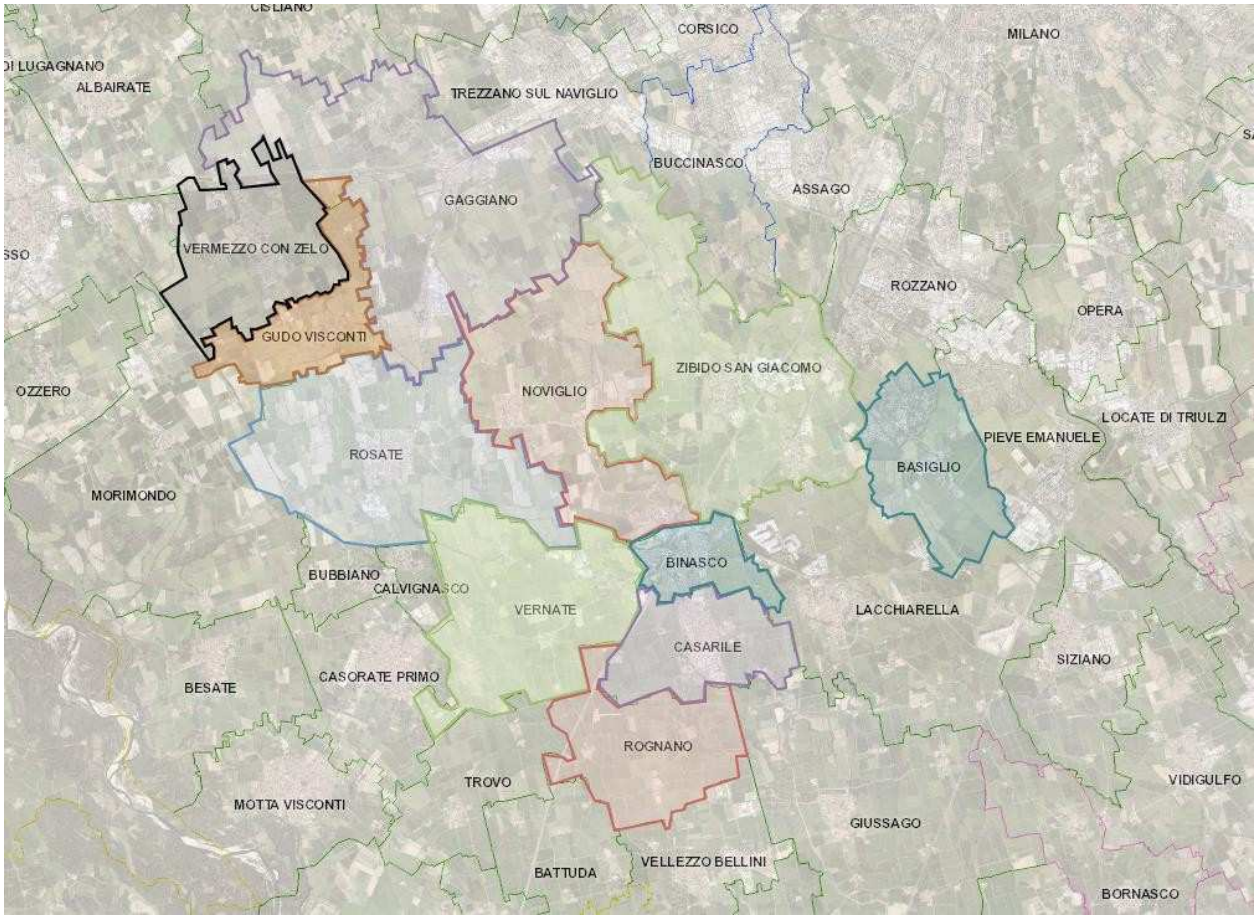
Il conseguimento di queste certificazioni costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del territorio propri dell'organizzazione.

TERRITORIO SERVITO

L'azienda serve il territorio del sud-ovest milanese per una estensione di circa 160 Km^2 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.



SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali entrati in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava gli Enti territorialmente competenti a scegliere, entro il 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.

I quadranti nei quali gli Enti territorialmente competenti possono collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:

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

Il comune di Zibido San Giacomo in qualità di Ente Territorialmente Competente, con Delibera n. 52 del 31/03/2022 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 e7
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

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, adottano 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 feed-back 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.
- **Cortesia**: 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 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 distribuiti alle utenze e 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 appiattendo 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.

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

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
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali, pile esauste, indumenti usati)

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.

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.

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.

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 Zibido San Giacomo (piazza Roma)

Orario: Giovedì e Sabato dalle 9.00 alle 12.30

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. A partire da maggio 2022 è stata introdotta in via sperimentale la Tariffa puntuale a misura denominata TARIP.

Vengono messe a disposizione dell'utenza le seguenti volumetrie di contenitori di colore verde per il rifiuto indifferenziato:

- 40 litri (contenitore tarip)
- 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 e compostabile, 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 privati. 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	

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 Zibido San Giacomo:

- San Giacomo: via Binasco; via Mozart; piazzale Ecocentro
- Zibido: via Quasimodo
- San Pietro: via Carducci
- Moirago: via Asilo Salterio

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 Zibido San Giacomo:

- San Giacomo: via Mozart; via Binasco.
- Zibido: parcheggio Colombana.
- San Pietro: via Dante Alighieri.
- Badile: via Vittorio Veneto; via Monte Cervino.
- Moirago: via Asilo Salterio.

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.

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 un operatore 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.

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..

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 sgombro 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;

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA

PUNTI DI CONTATTO

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito 800.300.804

Orari di fruizione del servizio: ogni venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

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
- 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, scansionando 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@lamiapec.it

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.

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:

- 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.

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.

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.

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

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

COMUNE

ZIBIDO SAN GIACOMO
Città Metropolitana di Milano

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI E ALTRI SERVIZI

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022

Piazza Roma, 1 Zibido San Giacomo
C.F. 80102330158 - P.IVA 05067450154

PEC:protocollo@pec.comune.zibidosangiacomo.mi.it

sito internet:www.comune.zibidosangiacomo.mi.it

INDICE		
	PREMESSA	
	SEZIONE I - TARI	
1.	*RIFERIMENTI NORMATIVI*	
2.	*SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO*	
3.	*RUOLO DEL COMUNE*	
4.	*PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO*	
5.	*COS'E' LA TARI*	
6.	*CHI PAGA LA TARI*	
7.	*ESCLUSIONI E RIDUZIONI DELLA TARI*	
8.	*CALCOLO E DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA*	
9.	*ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO*	
10.	*MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO DELLA TASSA*	
11.	*RECLAMI PROPOSTE SUGGERIMENTI*	
12.	*RATEIZZAZIONE*	
13.	*RIMBORSI E COMPENSAZIONI*	
14.	*MODALITA' DI CONTATTO*	
15.	*VALIDITÀ*	
	SEZIONE II – ALTRI SERVIZI	
1.	*ECOCENTRO*	
2.	*SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA*	
3.	*PULIZIA MERCATI SETTIMANALI*	

PREMESSA

La carta dei servizi TARI è rivolta agli utenti e contribuenti del servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti. Ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio, indica lo schema regolatorio di riferimento, stabilisce degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità di Regolazione per Energia reti e Ambiente (ARERA).
La carta dei servizi infatti è stata elaborata allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche.
La Carta della Qualità del Servizio TARI è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

SEZIONE I - TARI

1. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
- 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.

2. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava gli Enti territorialmente competenti a scegliere, entro il 31 marzo 2022, uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.
I quadranti nei quali gli Enti territorialmente competenti possono collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:

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

Il comune di Zibido San Giacomo in qualità di Ente Territorialmente Competente , con deliberazione di Giunta Comunale nr. 52 del 31 /03/2022, esecutiva ai sensi di legge, ad oggetto " Individuazione dello schema regolatorio della gestione del servizio rifiuti per il periodo 2022-2025 (art. 3- TQRIF All.A alla deliberazione 15/2022/R/RIF ARERA)", venivano determinatigli obblighi di qualità contrattuale e tecnica a cui devono adeguarsi i singoli servizi che compongono il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, nello Schema I "livello qualitativo minimo", di cui all'art 3.1 dell' allegato A alla deliberazione 15/2022/R/RIF ARERA.

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti TARI , 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	Artt. 6 e7
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Artt. 10 e 11
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Tit. V (ad eccezione dell'art. 28.3

3. RUOLO DEL COMUNE

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI – Tassa Rifiuti, esercita questa potestà nella persona del Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio TARI per lo svolgimento delle attività di riscossione. Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

4. PRINCIPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira ai principi di uguaglianza dei diritti degli utenti secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia o religione, garantendo uguaglianza di trattamento a parità di presupposti nell'ambito di tutto il territorio comunale, con particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli che non hanno particolare dimestichezza con la materia tributaria.

Equità

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

Legalità

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione comunale s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

Uguaglianza

L'erogazione dei servizi pubblici e il loro accesso si conformano al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti, secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, età, nazionalità, etnia, lingua, religione, opinione politica e condizione sociale. L'uguaglianza garantisce la parità di trattamento, escludendo ogni forma di discriminazione ingiustificata. Non va, in ogni caso, intesa come uniformità delle prestazioni (uguaglianza formale), che possono invece variare in funzione delle specifiche situazioni personali e sociali (uguaglianza sostanziale).

Imparzialità

Il Comune di Zibido San Giacomo eroga i servizi pubblici ai propri utenti secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. È assicurata la costante e completa conformità alle norme regolatrici di settore, in ogni fase di erogazione dei relativi servizi.

Continuità

Nell'ambito delle modalità stabilite dalla vigente normativa regolatrice di settore, l'erogazione dei servizi pubblici avviene, salvo conclamati casi di forza maggiore o previsti da specifiche norme di legge, con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio, sono adottate tutte le misure necessarie al fine di limitare al minimo i tempi dell'irregolarità, e di ridurre il più possibile i disagi all'utenza.

Partecipazione

Il Comune s'impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della L. 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed

istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti.

Semplificazione delle procedure

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

Efficienza ed efficacia

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

Chiarezza e cortesia

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

Informazione

Il Comune considera l'informazione, tempestiva ed efficace, fondamentale per la qualità dei servizi erogati e dei rapporti con gli utenti. In tal senso, l'informazione costituisce il presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi. All'utente è quindi garantita un'informazione comprensibile, semplice, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi, nonché ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

Privacy:

Il Comune di Zibido San Giacomo si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenganel 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.

Rispetto dell'ambiente

Il Comune si impegna a porre in essere ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile).

5. COS'E' LA TARI

La TARI è l'acronimo di TASSA SUI RIFIUTI, tributo istituito dell'articolo 1, comma 641 e seguenti, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 e smi che ne ha definito le condizioni, le modalità e gli obblighi strumentali per la sua applicazione.

La tassa è riscossa per finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Il servizio integrato di gestione comprende: l'attività di raccolta e trasporto, l'attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di trattamento e recupero, l'attività di spazzamento e

lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporti con gli utenti.
Il Consiglio Comunale approva annualmente le tariffe della TARI da applicare a utenze domestiche (famiglie) e non domestiche (professionisti e imprese) in modo da assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio del servizio di gestione dei rifiuti urbani come determinati annualmente nel Piano Economico Finanziario.
Come questa Carta, anche il Piano Economico Finanziario e più in generale la comunicazione all'utenza deve rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

6. CHI PAGA LA TARI

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.
Il tributo è dovuto da coloro che occupano o detengono i locali o le aree scoperte con vincolo di solidarietà tra i componenti del nucleo familiare o tra coloro che usano in comune i locali o le aree stesse . Sono escluse dalla tassazione le aree scoperte pertinenziali o accessorie a civili abitazioni e le aree comuni condominiali che non siano detenute o occupate in via esclusiva.
Sono di conseguenza soggette al tributo le aree scoperte occupate o detenute, a qualsiasi uso adibite, suscettibili di produrre rifiuti urbani riferibili alle utenze non domestiche, pur aventi destinazione pertinenziale o accessoria di locali a loro volta assoggettati a prelievo.
Si considerano suscettibili di produrre rifiuti tutti i locali predisposti all'uso, considerando tali quelli dotati di almeno una utenza attiva tra i servizi di rete (acqua, energia elettrica, gas), ovvero di arredi, attrezzature o altri impianti, anche se di fatto non utilizzati, o comunque ogni qualvolta è ufficialmente autorizzato o assentito l'esercizio di un'attività nei locali medesimi.
In caso di utilizzi temporanei di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, il tributo è dovuto soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione, superficie .
La mancata utilizzazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati o l'interruzione temporanea
dello stesso non comportano esonero o riduzione della tassa
Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.

7. ESCLUSIONI E RIDUZIONI DELLA TARI

Il dettaglio di tutte le esclusioni, esenzioni, riduzioni e agevolazioni è contenuto nel regolamento di applicazione del tributo e nelle delibere annuali di approvazione delle tariffe consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

8. CALCOLO E DETERMINAZIONE DELLA TARIFFA

Gli utenti del servizio sono distinti nelle due macro-categorie delle utenze domestiche (abitazioni private) e delle utenze non domestiche (tutte le altre utenze) tra le quali viene ripartito l'insieme dei costi da coprire attraverso la tariffa.
La tariffa è composta da una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (quota fissa), e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione (quota variabile), in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio.

La tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:
- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m2) parametrate al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.

La tariffa delle utenze non domestiche si distingue in:
- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

Sul tributo si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente di cui all'articolo 19, del Decreto Legislativo 30 dicembre 1992, n. 504.

9. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Al fine della corretta emissione degli avvisi di pagamento, il contribuente presenta all' ufficio tributi apposite dichiarazione predisposte dall'ufficio entro il 30 giugno dell'anno successivo alla verifica delle seguenti condizioni:

- Inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo;
- Rettifica ovvero quando subentrano variazioni delle condizioni di applicazione del tributo (ad es. Cambio destinazione d'uso, variazione superficie, il venir meno delle condizioni che danno luogo ad esenzioni, riduzioni, agevolazioni previste dal regolamento TARI) da cui consegue un diverso ammontare del tributo.
- Cessazione del possesso, conduzione o detenzione dei locali e delle aree costituenti presupposto di applicazione del tributo.
- Riduzioni previste dal Regolamento
- Agevolazioni - gli aventi diritto devono presentare, annualmente, apposita istanza, a seguito del ricevimento dell'avviso di pagamento relativo al tributo dell'anno di competenza.

La modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet del comune di Zibido San Giacomo accedendo alla sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

I soggetti obbligati provvedono a consegnare al Comune la dichiarazione, debitamente sottoscritta, redatta sui moduli appositamente predisposti dallo stesso. La dichiarazione può essere consegnata o direttamente o a mezzo posta con raccomandata a/r, o tramite posta elettronica, allegando fotocopia del documento d'identità, o PEC. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del Comune (nel caso di consegna diretta, via posta elettronica o PEC), alla data di spedizione risultante dal timbro postale (nel caso di invio postale).

10. MODALITA' E PERIODICITA' DI PAGAMENTO DELLA TASSA

Il pagamento della tassa è effettuato a seguito del ricevimento, presso il proprio domicilio, di avvisi di pagamento e di modelli F24 precompilati , con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze. Il versamento della Tassa sui rifiuti (TARI) è effettuato tramite:

- il portale www.agenziaentrateriscossione.gov.it
- gli sportelli Agenzia delle Entrate Riscossione
- i canali telematici (sito web, postazioni automatiche) delle banche, di Poste Italiane e di tuttigli altri Prestatori di Servizio di Pagamento (PSP), aderenti a pagoPA

- in tutti gli uffici postali, in banca, al bancomat e presso tutti gli altri PSP aderenti a pagoPA (ad esempio in ricevitoria, dal tabaccaio)

Il contribuente non è tenuto al versamento del tributo qualora l'importo annuale dovuto, comprensivo delle maggiorazioni e del tributo provinciale è inferiore ad € 12,00.

L'importo della tassa deve essere annualmente versato secondo le scadenze di pagamento definite dal Comune, con apposito atto deliberativo, solitamente stabilite in tre rate bimestrali/trimestrali, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

11. RECLAMI PROPOSTE SUGGERIMENTI

Ogni utente può presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta. Il reclamo dovrà essere consegnato o direttamente o a mezzo posta con raccomandata a/r, o tramite posta elettronica, allegando fotocopia del documento d'identità, o PEC.
L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.
Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.
Al fine di agevolare l'utente sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti . I modelli sono altresì disponibili nella home page del sito istituzionale dell'Ente sezione "Portale per la trasparenza per la gestione dei rifiuti".

12. RATEIZZAZIONE

Il Comune di Zibido San Giacomo garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente punto 10 :
a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;

b) a ulteriori utenti che, su presentazione di apposita istanza, si trovino in condizioni economiche disagiate;

c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

Nel caso di avvisi di accertamento, su apposita istanza del contribuente che si trova in grave situazione di disagio economico, il Comune di Zibido San Giacomo , concede la ripartizione del pagamento delle somme dovute fino a un massimo di settantadue rate mensili, secondo lo schema stabilito nel Regolamento per la disciplina del tributo comunale sui rifiuti (TARI), in vigore.

13. RIMBORSI E COMPENSAZIONI

Il contribuente deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Il Comune provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.
Sulle somme dovute al contribuente a titolo di rimborso spettano gli interessi calcolati al tasso legale.
Ai sensi dell'articolo 1, comma 168, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296, non si procede per ogni singolo tributo al rimborso per somme inferiori a 12 euro per anno d'imposta.
È possibile attivare la procedura di rimborso con la presentazione di una istanza tramite la modulistica comunale pubblicata sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

14. MODALITA' DI CONTATTO

Il Comune di Zibido San Giacomo assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito 800.300.804 che offre la possibilità di avere informazioni sui servizi TARI, ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni e/o reclami per disservizi.
Orari di fruizione del servizio:

ogni venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente il ricorso all'operatore nell'orario sopra indicato.

L'ufficio tributi è contattabile inoltre ai seguenti recapiti:
e-mail: silvana.didonato@comune.zibidosangiacomo.mi.it
PEC: protocollo@pec.comune.zibidosangiacomo.mi.it
Telefono: 0290020217

L'apertura al pubblico dello sportello TARI, su appuntamento è il seguente:
- dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00
- martedì e giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.45

15. VALIDITÀ

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se, periodicamente, i contenuti potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative o organizzative. La Carta della qualità insieme a tutte le informazioni, i Regolamenti e la modulistica del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani e della Tassa sui Rifiuti sono consultabili sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione "Portale trasparenza servizio di gestione dei rifiuti urbani".

SEZIONE II – ALTRI SERVIZI

1. ECOCENTRO

Sul territorio comunale è presente un centro di raccolta di proprietà comunale, area presidiata e allestita 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 e altri soggetti espressamente autorizzati dal Comune 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.

Non si possono conferire tutti i rifiuti che sono oggetto di raccolta differenziata. La tipologia dei rifiuti conferibili e la modalità di controllo degli accessi sono riportate nella Deliberazione di Giunta n. 79 del 14/05/2018 e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura dell'Ecocentro sono reperibili sul sito internet del Comune.

Ecocentro Zibido San Giacomo (piazza Roma)

Orario: giovedì e sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.30

Durante gli orari di apertura sono presenti due operatori addetti al ricevimento dei rifiuti i quali devono garantire il rispetto di tutte le norme previste dal Regolamento Comunale e, pertanto, hanno l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, la carta nazionale dei servizi o un documento d'identità valido in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (residenza nel Comune). L'accesso all'ecocentro è consentito ad un numero di utenti tale da permettere l'utilizzo della struttura in condizioni di sicurezza. Non è previsto il conferimento gratuito dei rifiuti provenienti da attività commerciali.

2. 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).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute attraverso il numero verde 800.578.078 dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica, dopo le ore 20 della sera antecedente il ritiro ed entro le ore 7 del giorno del ritiro. L'utente deve comunicare il tipo e la qualità di ingombranti; l'operatore effettua la prenotazione per un massimo di 5 pezzi ad utente, comunicando la data del ritiro.

Il prestatore d'opera assicura il servizio telefonico di prenotazione del ritiro ingombranti con i seguenti orari di fruizione:

Da lunedì a venerdì 8,30 – 12,30

3. PULIZIA MERCATI SETTIMANALI

Gli ambulanti sono coinvolti e sensibilizzati al fine di ottenere un buon conferimento dei rifiuti da loro prodotti distinti per tipologia. Il personale fornito dal prestatore d'opera provvede ad effettuare manualmente la pulizia dell'area del mercato e a conferire e differenziare i rifiuti mercatali in piattaforma ecologica comunale.