



COMUNE DI GORLA MAGGIORE

UFFICIO SEGRETERIA

(Provincia di Varese)

P.zza Martiri della Libertà, 19 - 21050

Tel. 0331-6177121 fax 0331-618186 e-mail: segreteria@comunegorlamaggiore.it

DELIBERAZIONE N. 1 DEL 12/01/2023

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI AI SENSI DELLA DELIBERA ARERA N.15/2022/R/RIF

L'anno **duemilaventitre** addi **dodici** del mese di **gennaio** alle ore diciotto, **trenta** nella sala delle adunanze, previa osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti la Giunta Comunale.

All'appello risultano:

Cognome e Nome	Presente
1. ZAPPAMIGLIO PIETRO - Sindaco	Sì
2. GRAZIOLI RENATO - Assessore	Sì
3. POZZATO SUSY - Assessore	Sì
4. SCOLFARO ANTONELLA SIMONA - Assessore	Sì
5. LANDONIO SILVIO - Assessore	Sì
Totale Presenti:	5
Totale Assenti:	0

Assiste il Segretario Comunale PASQUALE PEDACE il quale provvede alla redazione del presente verbale.

Essendo legale il numero degli intervenuti, **ZAPPAMIGLIO PIETRO** nella sua qualità di Sindaco assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'argomento indicato in oggetto.

Delibera di G.C. n. 1 del 12/01/2023

OGGETTO: APPROVAZIONE CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI AI SENSI DELLA DELIBERA ARERA N.15/2022/R/RIF

LA GIUNTA COMUNALE

PREMESSO che, con Deliberazione n. 444/2019/R/rif del 31.10.2019, l'Autorità di Regolazione per l'Energia e l'Ambiente (ARERA) ha definito gli obblighi di trasparenza in materia di ciclo integrato dei rifiuti approvando il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR);

RICHIAMATA la deliberazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) del 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/rif, ad oggetto: "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani." con alcune modifiche apportate al TITR;

CONSIDERATO che il TITR all'art. 3, lettera g), prevede in capo al gestore del servizio integrato dei rifiuti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, fra i contenuti informativi minimi, la Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;

RICHIAMATI i principali riferimenti normativi in materia di Carta di qualità dei servizi nella Pubblica Amministrazione:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.

DATO ATTO che per l'Ente Territorialmente Competente (Comune di Gorla Maggiore) i gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono così individuati:

- a) gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti: COMUNE DI GORLA MAGGIORE;

b) gestore della raccolta trasporto rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade: ACSM AGAM AMBIENTE SRL;

DATO ATTO inoltre che con delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 31.03.2022 è stato approvato lo schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativi al servizio rifiuti vigenti per il periodo 2022/2025 per il Comune di Gorla Maggiore;

VISTO il testo della Carta della qualità del servizio della raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade trasmesso dal gestore Acsm Agam Ambiente srl Spa in data 06/09/2022, acquisito al prot. 10552, integrato con la parte riferita alla qualità del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti redatto dal Servizio Tributi;

DATO ATTO che l'Ente Territorialmente Competente (ETC) approva un'unica Carta della qualità del servizio integrato digestione dei rifiuti urbani, integrando in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza;

DATO ATTO che la Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente Territorialmente competente;

VISTO il testo della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani allegato al presente atto (ALLEGATO A) quale parte integrante e sostanziale;

DATO ATTO che in essa sono esplicitati i servizi erogati, le modalità e gli standard di qualità che si garantiscono impegnandosi a rispettare determinati indicatori qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto;

RITENUTO di provvedere all'approvazione della Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani secondo il testo elaborato, qui allegato, e alla pubblicazione della stessa nell'apposita Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale;

DARE ATTO che la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà anche essere resa disponibile, ai sensi dell'art.3 del TITR, sul sito web di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;

PRESO ATTO che non necessita parere di regolarità contabile in quanto il presente atto non comporta impegno di spesa;

VISTO il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dalla Responsabile del Servizio Tributi e il parere favorevole di regolarità tecnica espresso dalla Responsabile del Servizio Tecnico espresso ai sensi dell'art. 49, comma 1 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i.;

Ritenuta la stessa meritevole di approvazione;

Con voti unanimi resi in forma palese;

DELIBERA

- 1) Di approvare le premesse quali parti integranti e sostanziali del presente atto;
- 2) Di approvare, il testo della Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani allegato al presente atto quale parte integrante e sostanziale;
- 3) Di provvedere alla pubblicazione della stessa Carta nella Sezione Trasparenza Rifiuti del sito istituzionale, nel rispetto del termine previsto per gli obblighi di trasparenza dalla Deliberazione ARERA n.444/2019/R/rif del 31.10.2019;
- 4) di demandare ai responsabili dei servizi tutti gli adempimenti necessari all'attuazione del presente provvedimento;

Successivamente, a seguito di votazione unanime, la presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D. Lgs. 18.08.2000 n. 267, recante "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali".

DP/AP

Delibera di G.C. n. 1 del 12/01/2023

Letto, approvato e sottoscritto:

IL PRESIDENTE
Documento Firmato Digitalmente
ai sensi del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82
(Codice dell'amministrazione digitale)
ZAPPAMIGLIO PIETRO

IL SEGRETARIO COMUNALE
Documento Firmato Digitalmente
ai sensi del D.Lgs. 7 marzo 2005, n. 82
(Codice dell'amministrazione digitale)
PASQUALE PEDACE



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal TestoUnico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)

Schema Regolatorio I

Art. 3 TQRIF

In vigore dal 1 gennaio 2023

Il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è: COMUNE DI GORLA MAGGIORE

Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti e dello spazzamento e lavaggio delle strade è ACINQUEAMBIENTE SRL (ex ACSM AGAM AMBIENTE SRL)

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Comune di Gorla Maggiore:

PREMESSA

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

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

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

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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti
- Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata
- Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Gorla Maggiore

Il gestore della raccolta e trasporto è ACINQUE AMBIENTE SRL (ex ACSM AGAM AMBIENTE SRL)

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è ACINQUE AMBIENTE SRL (ex ACSM AGAM AMBIENTE SRL)

GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i*) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii*) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii*) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv*) promozione di campagne ambientali; *v*) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie,

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della repubblica 28 **dicembre** 2000, recante *"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa"*;
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante *"Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"*;
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante *"Norme in materia ambientale"* e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante *"Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19"*;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **ETC**) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante *"Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)"*;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico**: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Gorla Maggiore nello **Schema I**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati nell'Allegato 1 alla presente Carta della qualità.

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

- a) il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
 - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - IV. ai punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
- b) il gestore della raccolta e trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade e attività di ritiro ingombranti per le prestazioni inerenti:
 - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
 - II. al ritiro dei rifiuti su chiamata

- III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- V. alla sicurezza del servizio
- VI. all'attività di ritiro ingombranti

CONTATTI / NUMERO VERDE DEI GESTORI:

Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti:

COMUNE DI GORLA MAGGIORE– Piazza Martiri della Liberà n. 19 – 21050 Gorla Maggiore (VA) Numero verde: 800 959 278

Gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade e attività di ritiro ingombranti:

ACINQUE AMBIENTE SRL (ex ACSM AGAM AMBIENTE SRL) Numero verde: 800 966 186

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso lo sportello del/i gestore/i del Comune di Gorla Maggiore;
- scaricata dal sito del Comune di Gorla Maggiore e dal sito di ACINQUE AMBIENTE SRL (ex ACSM AGAM Ambiente SRL).

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUALIANZA

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

1.2. IMPARZIALITÀ

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

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

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

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di Gorla Maggiore garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Gorla Maggiore si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

2.1 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, redatta sui moduli appositamente predisposti dal gestore, entro novanta (90) giorni dall' data di inizio del possesso o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata direttamente oppure a mezzo del servizio postale o telematicamente, allegando fotocopia del documento d'identità, oppure compilabile online. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del Comune, nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale, nel caso di invio postale, o alla data del rapporto di ricevimento nel caso di invio telematico.

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

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione. La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata direttamente oppure a mezzo del servizio postale o telematicamente, allegando fotocopia del documento d'identità, oppure compilabile online. La denuncia si intende consegnata all'atto del ricevimento da parte del Comune, nel caso di consegna diretta, alla data di spedizione risultante dal timbro postale, nel caso di invio

postale, o alla data del rapporto di ricevimento nel caso di invio telematico.

In caso di mancata presentazione della dichiarazione di cessazione nel termine dei novanta (90) giorni il tributo non è dovuto se il contribuente dimostra di non aver continuato il possesso o la detenzione dei locali e delle aree ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio, o cambio residenza, o che la cessata occupazione del locatario sia stata confermata dal proprietario dei locali. Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

2.1. CONSEGNA ATTREZZATURE

Alle nuove utenze verrà consegnato presso gli uffici comunali all'atto dell'iscrizione alla TARI il kit comprendente:

- sacchi per frazione secca
- sacchi per la raccolta differenziata della plastica
- sacchi raccolta differenziata della frazione umida
- Contenitore stradale per il vetro
- Contenitore stradale per l'umido
- Contenitore sotto lavello per l'umido
- Contenitore stradale per la carta
- Calendario con le raccolte

In caso di necessità di sostituzione di materiale, la richiesta deve essere effettuata agli uffici comunali e la consegna del materiale avverrà direttamente a domicilio.

Il ritiro del kit annuale dei sacchi e del calendario raccolte può essere effettuato durante i giorni di distribuzione organizzati orientativamente nel periodo novembre/dicembre. Le utenze che non hanno ritirato il kit annuale possono recarsi presso la piattaforma ecologica di via dello Zerbo il secondo sabato del mese dalle ore 9.30 alle ore 12.00 muniti della tessera sanitaria dell'intestatario della TARI.

2.2. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i campi sotto riportati:

- il nome, il cognome e il codice fiscale;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);

- il codice utente;
- l'indirizzo e il codice utenza
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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

La segnalazione trasmessa comporta l'obbligo per il gestore di avviare la fase istruttoria per l'eventuale rettifica del documento di riscossione. Il tempo di risposta motivata del gestore alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati è pari a trenta (30) giorni lavorativi, intesi come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo o della richiesta scritta dell'utente e la data di invio all'utente della risposta (fa fede la data di registrazione al protocollo dell'Ente). In caso di importi già pagati ed esclusivamente per le segnalazioni avvenute in forma scritta (posta ordinaria, posta elettronica certificata, consegna a mano presso lo sportello) la rettifica è effettuata sempre entro trenta (30) giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, fatti salvi i tempi di eventuali istruttorie che si rendessero necessarie.

La restituzione degli importi pagati in eccesso avviene da parte del Comune entro i termini stabiliti dal Regolamento Comunale. L'ente gestore predispone unicamente l'istruttoria propedeutica alla liquidazione.

2.3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di uno sportello presso il quale è possibile presentare reclami, richieste di rettifiche di bollettazione e di rateizzazione dei pagamenti nonché richieste di informazioni. Lo sportello accoglierà l'utenza anche su appuntamento. Il gestore garantisce un orario di apertura dello sportello non inferiore a 8 ore settimanali. Per la sola consegna delle domande e delle richieste si garantisce un orario di apertura di 4 ore giornaliere distribuite in diverse fasce orarie dei giorni lavorativi e pubblica sul proprio sito internet l'ubicazione ed i contatti utili per prenotare gli accessi agli uffici.

Obblighi di servizio

Prenotazione ingombranti e segnalazioni 800.966186

TARI (Tassa) – Per informazioni sulla tassazione (Denunce di attivazione, variazione o cessazione, fornitura primokit, Avvisi di pagamento, Solleciti, Accertamenti, Rateizzazioni) contattare il 800.959278
SERVIZIO – Per informazioni sulla modalità di erogazione del servizio di raccolta contattare il 800.959278

Il gestore assicura un servizio telefonico, tramite il numero dell'Ufficio Tributi ovvero tramite il numero verde dedicato, totalmente gratuito e raggiungibile sia da telefono fisso che da mobile. I numeri di riferimento sono pubblicati sul sito istituzionale. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni e di segnalare disservizi. All'utente che contatta telefonicamente il gestore vengono comunicate le generalità del soggetto preposto al contatto telefonico ai fini dell'identificazione certa dello stesso da parte dell'utente. Il gestore riceve e svolge pratiche anche trasmesse con posta elettronica riservandosi di contattare l'utente qualora manchino le informazioni fondamentali

2.4. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento - TARI

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

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) domiciliazione bancaria o postale;

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce la possibilità di rateizzare il pagamento della Tari, nel rispetto del Regolamento Generale delle Entrate Comunali vigente.

2.5. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, come indicati nell'apposita sezione.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata via email, telefonicamente, ovvero presso il punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente; **(chiedere a Ente Comunale)**
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; **(chiedere a Ente Comunale)**
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

Per ulteriori dettagli sulle modalità di effettuazione del servizio di rimanda al seguente capitolo "I SERVIZI EROGATI".

2.6. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail o tramite il servizio telefonico.

2.7. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Il gestore della raccolta e trasporto predisponde un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei

servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Detto programma è inserito nel calendario raccolta rifiuti, distribuito a tutti gli utenti e disponibile sui siti del Comune di Gorla Maggiore e del gestore del servizio.

2.8. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC. Detto programma è inserito nel calendario raccolta rifiuti, distribuito a tutti gli utenti e disponibile sui siti del Comune di Gorla Maggiore e del gestore del servizio.

2.9. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, di cui all'art 49, lettere A, B e C della delibera ARERA 15/2022/R/Rif, il gestore della raccolta e trasporto dispone del numero verde **800 184 769** gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile

3. I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con ACINQUE AMBIENTE SRL (ex ACSM AGAM AMBIENTE SRL).

Nel seguito si presenta una descrizione generale delle modalità di effettuazione dei servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

3.1. RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Per **"frazione indifferenziata residua"** si intende l'insieme dei rifiuti non suscettibili in forme tecnicamente, ambientalmente ed economicamente sostenibili di raccolta differenziata finalizzata al recupero di materia.

Si tratta di materiali quali:

- Carta sporca, oleata e vetrata, scontrini;
- Pellicole per alimenti sporche, carta plastificata;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono la frazione indifferenziata in sacchi grigi trasparenti debitamente chiusi posizionati a bordo strada in corrispondenza con l'accesso a servizio degli stabili serviti o in area debitamente predisposta. L'esposizione dei rifiuti dovrà avvenire tra le ore 21.00 del giorno precedente e le ore 06.00 del giorno di raccolta.

Le **utenze collettive protette** che lo necessitano e su indicazione dell'Amministrazione Comunale possono conferire i rifiuti mediante l'utilizzo di contenitori rigidi di volume variabile.

La distribuzione dei contenitori viene effettuata dal gestore del servizio. All'interno del cassetto, comunque i rifiuti dovranno obbligatoriamente essere chiusi nei sacchetti previsti per la raccolta sfusa.

I mezzi di raccolta impiegati dal gestore del servizio garantiscono la tenuta ai percolamenti e sono lavati e disinfezati secondo necessità.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante il giorno fissato, secondo quanto riportato nel Calendario di Gorla Maggiore a disposizione delle utenze.

Non è consentita l'esposizione permanente dei suddetti contenitori sul suolo pubblico.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e apporranno su di questo un adesivo riportante la dicitura "Comune di Gorla Maggiore – sacco non ritirato in quanto non conforme – per informazioni tel. al numero 800.966186.

Effettuata la raccolta, il gestore del servizio provvede al trasporto del rifiuto presso l'impianto di smaltimento autorizzato.

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate (carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e metallo, organico, sfalci e potature), sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel Calendario di Gorla Maggiore (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario di Gorla Maggiore, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione.

Gli utenti che utilizzino per l'esposizione dei rifiuti bidoncini, bidoni carrellati o altri contenitori riutilizzabili devono tempestivamente ritirarli dopo lo svuotamento e curarne la periodica pulizia.

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo riportante la dicitura "sacco non ritirato in quanto non conforme".

Effettuata la raccolta, il gestore provvede al trasporto del rifiuto presso l'impianto di recupero autorizzato o presso il Centro di Raccolta Rifiuti attrezzato con appositi contenitori.

La raccolta della frazione umida (organico) riguarda rifiuti quali ad esempio:

- Scarti di cucina, avanzi di cibo (sia crudi che cotti);
- Scarti di frutta e verdura, frutta secca e noci;
- Scarti di carne e pesce (anche lische, frammenti di osso e piume), gusci d'uovo;
- Riso, pasta, pane, biscotti e farinacei;
- Fondi di caffè, filtri di tè, di camomilla e di altre bevande ad infusione;
- Semi, fiori recisi, resti di foglie di piante da appartamento.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla **Guida alla Raccolta Differenziata** disponibile nel sito internet www.comune.gorlamaggiore.va.it del gestore.

Il conferimento della frazione umida è effettuato in appositi sacchetti di materiale biodegradabile e contenitori distribuiti all'utenza a seconda delle dimensioni e fabbisogni (bidoncini, bidoni carrellati di colore marrone).

I mezzi di raccolta impiegati dal gestore garantiscono la tenuta ai percolamenti e sono lavati e disinfezati secondo necessità.

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza bisettimanale** durante i giorni fissati secondo quanto riportato nel Calendario di Gorla Maggiore a disposizione delle utenze.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

Le frazioni raccolte sono costituite da imballaggi e non imballaggi monomateriali cellulosici quali ad esempio:

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);

- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica e metallo

Le frazioni raccolte sono tutti gli imballaggi in plastica, **alluminio e metallo** quali ad esempio:

- bottiglie e piatti e bicchieri;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- flaconi e tubetti;
- pellicole **per imballaggi incluse quelle a bolle.**
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette **spray vuote.**

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando sacchi di colore giallo.

Le utenze condominiali e non domestiche che lo necessitano possono conferire i rifiuti mediante l'utilizzo di propri cassonetti di volume variabile purché siano tecnicamente compatibili ed accessibili ai mezzi deputati alla raccolta.

Il servizio di raccolta è effettuato per tutto l'anno con frequenza settimanale durante il giorno fissato secondo quanto riportato nel Calendario di Gorla Maggiore a disposizione delle utenze.

Raccolta porta a porta del vetro

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro quali per esempio:

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla Guida alla Raccolta Differenziata disponibile nel sito internet del gestore.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando l'apposito contenitore blu o verde loro distribuito a seconda delle dimensioni e fabbisogni (bidoncini, bidoni carrellati).

Il servizio di raccolta è effettuato per tutto l'anno il giovedì con frequenza quindicinale durante il giorno fissato secondo quanto riportato nel Calendario di Gorla Maggiore a disposizione delle utenze.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla **Guida alla Raccolta Differenziata** disponibile nel sito internet del gestore.

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione. Il ritiro, che viene effettuato tutto l'anno il giovedì con frequenza quindicinale durante il giorno fissato secondo quanto riportato nel Calendario di Gorla Maggiore a disposizione delle utenze, e **deve essere prenotato** telefonando al numero verde 800 966 186 almeno 24 ore prima del ritiro

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai, garage e altre attività di facchinaggio in proprietà privata. In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare al Centro di Raccolta comunale.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

Per ogni singolo ritiro è necessario seguire le seguenti indicazioni:

- Per ogni singolo prelievo non superiore a 1 mc;
- I rifiuti elettronici possono essere conferiti in quantità non superiori ad 1 pezzo per tipologia (ad esempio: Sì 1 frigorifero ed 1 lavatrice; NO 2 frigoriferi);
- I rifiuti elettronici appartenenti alla categoria R4 (aspirapolvere, ventilatori, ferri da stirare, computer e piccoli elettrodomestici) possono essere conferiti fino ad 6 unità, per via delle dimensioni ridotte;
- Per gli ingombranti, il lato maggiore non deve essere superiore a 2,5 m;
- È possibile effettuare una prenotazione all'anno;
- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione, entro le ore 06:00 del mattino.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato.

Il materiale raccolto è trasportato al Centro raccolta dagli operatori del servizio, che devono effettuare l'eventuale cernita e l'inserimento del materiale raccolto in diversi cassoni in funzione della composizione merceologica del rifiuto.

3.2. ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati.

PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro di Raccolta comunale.

FARMACI

Per i farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) la raccolta avviene nei contenitori appositi presenti presso le farmacie.

La vuotatura è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze e comunque su chiamata a riempimento dei contenitori.

Al termine della raccolta l'operatore incaricato provvede allo scarico presso impianto di destino autorizzato.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

Bisogna raccogliere l'olio vegetale con bottigliette in plastica e portarlo al Centro di Raccolta comunale o depositarlo presso gli appositi contenitori situati:

Via Battisti (parcheggio oratorio San Carlo)

Via Sabotino (Parcheggio Area Feste)

Via Mayer in prossimità scuola elementare

Via Marconi presso piazza mercato

Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittura e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti

3.3. CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Al Centro di Raccolta di via Dello Zerbo si possono portare tutti i rifiuti urbani riutilizzabili e quelli pericolosi previsti dalle norme vigenti. L'accesso al Centro di Raccolta è consentito alle utenze domestiche con la Tessera Sanitaria – Carta Regionale dei Servizi e alle utenze non domestiche con la tessera rilasciata dal Comune.

Presso il Centro di Raccolta si possono portare:

- Materiali ferrosi: oggetti metallici in genere di qualunque dimensione.
- Elettrodomestici: video, televisori, computer, frigoriferi, piccoli RAEE, etc.
- Legno: mobili, bancali, assi, cassette e altri oggetti in legno.
- Ingombranti: materiali di grosse dimensioni quali materassi etc.
- Pile: qualunque tipo di pila (stilo, a torcia, pastiglia etc).
- Prodotti etichettati T e/o P: colle, vernici, alcool etc.
- Lampade a scarica: lampade al neon.
- Olio: olio minerale e di cottura.
- Scarti vegetali da giardino: erba e foglie, sfalci da potature.
- Vetro: bottiglie e vetri rotti, anche di grandi dimensioni, cristallo.
- Imballaggi in plastica: bottiglie vuote, flaconi e contenitori da imballaggio.
- Carta e cartone: giornali e riviste, cartoni da imballaggio, carta in genere, Tetra Pak.
- Accumulatori al piombo: batterie al piombo per auto.
- Toner: cartucce esauste per fotocopiatrici e stampanti laser.
- Inerti: piccole quantità conferite da privati.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda alla sezione disponibile nel sito internet del gestore.

Il conferimento dei rifiuti presso il centro di raccolta comunale deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

Nel centro di raccolta sono presenti operatori adeguatamente formati e che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza. Nei giorni e negli orari di apertura al pubblico è inoltre attivo un servizio di vigilanza.

Le frazioni raccolte in Centro di Raccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

3.4. PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, precedute sempre da uomo a piedi.

I suddetti servizi riguardano tutto il territorio comunale, e sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zona centrale e zona esterna).

L'uomo a piedi di supporto alla spazzatrice interviene sui marciapiedi e in quegli spazi che, per le ridotte dimensioni, non siano accessibili alla spazzatrice, provvedendo a spostare sulla sede stradale il relativo materiale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree di cui sopra devono risultare sgomberate da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Durante le operazioni di pulizia, sono adottati tutti gli accorgimenti necessari per evitare di sollevare polvere, produrre eccessivi livelli di rumorosità ed arrecare ingiustificati disagi all'utenza.

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato preventivo e successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico.

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta secondo il programma inserito nel calendario raccolta rifiuti, distribuito a tutti gli utenti e disponibile sul sito del Comune di Gorla Maggiore e del gestore del servizio.

Spazzamento manuale

Le superfici pubbliche o ad uso pubblico su tutto il territorio comunale sono sottoposte ad interventi di pulizia manuale finalizzati a garantire condizioni permanenti di igiene e decoro.

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

- La pulizia dei marciapiedi, parcheggi, sedi stradali, bocche lupaie, caditoie stradali e banchine stradali entro un limite di tre metri dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;
- La sanificazione dei sottopassi, delle fontane e dei portici.

Nell'effettuazione del servizio di pulizia manuale è compresa la vuotatura dei cestini porta rifiuti posizionati su tutto il territorio comunale, con sostituzione a cura del gestore dei sacchi in essi contenuti.

I suddetti servizi sono effettuati in maniera periodica e programmata per zone comunali (zone esterne e zona centrale).

Il servizio è eseguito dall'“operatore ecologico di quartiere”, al quale spetta il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini portarifiuti all'interno della propria zona di pertinenza, secondo uno specifico programma di lavoro settimanale.

Al termine degli interventi di pulizia, le aree risultano sgombre da detriti, foglie, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere.

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti di qualunque natura e provenienza, giacenti sul suolo (strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico), è effettuata dal gestore nel normale servizio di pulizia strade (con una procedura dedicata, attivata su richiesta della A.C.).

Non sono da intendersi come rifiuti abbandonati i rifiuti esposti dagli utenti in occasione dei servizi di raccolta domiciliari e non raccolti nel turno di raccolta dedicato in quanto valutati non conformi (questi ultimi rifiuti devono essere gestiti secondo le modalità specificamente definite per le raccolte domiciliari).

Pulizia aree verdi pubbliche

Il servizio di pulizia delle aree verdi consiste nella rimozione di detriti, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere presenti nelle aree interessate, che consistono in:

- Airole di rappresentanza;
- Tondelli.

3.5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

Gestione di rifiuti cimiteriali

Il gestore effettua la raccolta di rifiuti cimiteriali derivanti dalla normale attività di gestione cimiteriale, quali operazioni di pulizia, manutenzione, giardinaggio. È esclusa la gestione dei rifiuti derivanti da operazioni di esumazione ed estumulazione.

Raccolte non ordinarie

In occasione di manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico, il gestore colloca idonei contenitori per la raccolta delle tipologie di rifiuto in esse prodotte e provvede al loro regolare svuotamento, nonché al conferimento dei rifiuti raccolti presso i consueti impianti di recupero/smaltimento.

La collocazione di detti contenitori avviene nei tempi, nei giorni e con le modalità concordate di volta in volta con l'ufficio tecnico comunale.

ALLEGATO 1 -**Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiutiurbani**

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30)giorni lavorativi	n.a. ¹	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature perla raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature perla raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%-	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovverodì richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento elavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giornilavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi

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

rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)				
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.	70%	80%	90%

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ²	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettificadegli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	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	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

² Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo dellivello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento elavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI