



Città di Meda



**CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO
DI GESTIONE INTEGRATA RIFIUTI URBANI**

(approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 123 del 12.06.2023)

Gestore dell'attività delle tariffe e rapporti con gli utenti è:
COMUNE DI MEDA

Gestore della raccolta e del trasporto rifiuti, del servizio di pulizia e spazzamento stradale e della
Piattaforma ecologica è:
ECONORD SPA in ATI con GELSIA AMBIENTE SRL

Sommario

GLOSSARIO	4
SEZIONE I – INTRODUZIONE	6
1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO	6
2. IL MATERIALE INFORMATIVO	7
3. DATI DEL GESTORE	7
4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ.....	7
SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI	8
5. EGUAGLIANZA	8
6. IMPARZIALITÀ.....	8
7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI	8
8. PARTECIPAZIONE	8
9. EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	8
10. CORTESIA.....	8
11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	9
12. SICUREZZA E RISPETTO DELL’AMBIENTE E DELLA SALUTE	9
13. PRIVACY.....	9
SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	9
14. PREMESSA	9
15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA	9
16. SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO	10
SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	10
17. PREMESSA	10
18. CONSEGNA ATTREZZATURE.....	10
19. RITIRO SU CHIAMATA	11
20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;	11
21. SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE	11
22. OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	11
23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI.....	11

24.	ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO	11
25.	AVVISI DI PAGAMENTO, MODALITÀ' DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE	12
26.	MOROSITÀ, SANZIONI E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO	12
27.	RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI, RECLAMI E RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI.....	12
28.	PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE.....	13
SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE.....		13
29.	SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE.....	13
30.	RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	13
31.	VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	13
32.	PROCEDURE DI RECLAMO.....	13
Allegato 1 - Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti - Tabella 1 del TQRIF		14
Allegato 2 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio - Tabella 2 del TQRIF		15

GLOSSARIO

Ente territorialmente competente - ETC

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 di Meda.

Centro di raccolta/piattaforma ecologica

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente ed il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento della tassa sui rifiuti.

Raccolta

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di mastelli/sacchi o altre attrezzature.

Reclamo

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta della qualità o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

Rifiuti urbani

I rifiuti urbani sono quelli di cui all'art. 183 del D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore e nel materiale informativo.

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

Tributo/Tassa

È il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

TQRIF - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif.

TITR - Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif).

SEZIONE I – INTRODUZIONE

1. OGGETTO ED AMBITO DI APPLICAZIONE – SCHEMA REGOLATORIO ADOTTATO

1. La Carta della qualità 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.
2. La Carta della qualità in particolare:
 - individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
 - individua standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
 - definisce il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione degli utenti;
 - definisce le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.
3. La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti quali-quantitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.
 - il capitolato tecnico del servizio di gestione rifiuti in cui sono indicate le modalità operative del gestore, le modalità di controllo da parte dell'Ente territorialmente competente;
 - il regolamento del servizio di gestione rifiuti ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero;
 - il vigente regolamento per l'applicazione della tassa in cui sono indicati i criteri applicativi della stessa (soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di pagamento, riscossione, accertamenti e controversie, rimborsi, sanzioni, ecc.).
4. La presente Carta della qualità è adottata in attuazione della deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022 e dei contenuti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio rifiuti (di seguito, TQRIF);
5. I principali riferimenti normativi sono:
 - ✦ 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 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.
6. La presente Carta della qualità è completata dal materiale informativo reso disponibile presso gli sportelli ed il sito internet del gestore.
7. Ai sensi del TQRIF il Comune di Meda ha posizionato la gestione del servizio nello "Schema Regolatorio I" – art. 3 TQRIF, il quale prevede gli standard generali di qualità e gli obblighi di servizio di cui alle alleghe tabelle 1 e 2.

2. IL MATERIALE INFORMATIVO

Il gestore del servizio mette a disposizione dell'utente, prioritariamente in formato elettronico, apposito materiale informativo contenente le seguenti indicazioni minime:

- le modalità specifiche di erogazione del servizio di raccolta rifiuti compresi giorni e orari;
- tipologie di rifiuti conferibili;
- gli orari di apertura al pubblico dei Centri di Raccolta e modalità conferimento;
- informazioni relative allo spazzamento meccanizzato;
- l'ubicazione e gli orari di apertura al pubblico degli sportelli fisici.

Il materiale informativo è pubblicato sul sito del gestore ed è liberamente scaricabile ai seguenti indirizzi:

<https://comune.meda.mb.it> - <https://www.ecoinfo.it/>.

3. DATI DEL GESTORE

I gestori del servizio ai sensi del TQRIF (delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF) sono:

- a) gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti è:

COMUNE DI MEDA

Sede: Piazza Municipio 4 – 20821 Meda (MB)

Codice Fiscale: 01745100154 Partita Iva: 00722710969

Telefono: 0362.396200

Sito web: <https://comune.meda.mb.it>

Trasparenza on line (art.3 TTR):<https://www.comune.meda.mb.it>_ Sezione Trasparenza Rifiuti

Email Ufficio Tributi: tributi@comune.meda.mb.it

Ufficio Ecologia e Ambiente: ecologia.ambiente@comune.meda.mb.it

Pec: posta@cert.comune.meda.mi.it

Privacy: <https://www.comune.meda.mb.it/info-e-contatti/privacy/privacy/>

- b) gestore della raccolta e del trasporto rifiuti, del servizio di pulizia e spazzamento stradale e della Piattaforma ecologica è:

ECONORD SPA in ATI con GELSIA AMBIENTE SRL - capitale sociale Econord S.p.A. € 8.000.000,00 i.v. – cf p.iva: 01368180129

Certificato UNI EN ISO 9001:2015; UNI EN ISO 14001:2015; UNI EN ISO 45001:2018

Numero verde: 800 032 630

Trasparenza on line (art.3 TTR): <https://www.ecoinfo.it/>

Mail: info@econord.it

Sito web: <http://www.econord.it/>

Privacy: <http://www.econord.it/index.php/privacy/>; privacy@econord.it

4. VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ

La presente Carta della qualità ha validità pari a quella dell'affidamento per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione almeno triennale.

Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Ente territorialmente competente, dal gestore e dall'utenza. Annualmente o in base alle esigenze, previo accordo con l'Ente Territorialmente Competente, il gestore può revisionare i contenuti del Materiale Informativo.

La Carta approvata è disponibile sul sito internet del gestore nonché, a richiesta, stampata per l'utente.

Il gestore informerà l'utenza in merito alla pubblicazione della Carta, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari entro un mese dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica della stessa, nonché tramite apposita informativa presente nell'avviso di pagamento.

Le modifiche saranno valutate ed eventualmente approvate dall'Ente territorialmente competente. Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile (a titolo esemplificativo, danni causati da terzi con esclusione dei subappaltatori, scioperi non programmati, atti dell'Autorità pubblica indipendenti da colpa del gestore, calamità naturali, ecc.).

SEZIONE II - PRINCIPI FONDAMENTALI

5. EGUAGLIANZA

Il gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza e di non discriminazione degli utenti.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione 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 resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

Comunque, il gestore 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 dell'Ente territorialmente competente.

Il gestore si impegna 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.

6. IMPARZIALITÀ

Il gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

7. CONTINUITÀ - DISSERVIZI

Il gestore fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel contratto d'appalto. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa).

Per la risoluzione dei disservizi si applicano i tempi previsti dall'allegata tabella 1.

8. PARTECIPAZIONE

Il gestore garantisce sempre il coinvolgimento dell'utente, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

L'utente può produrre reclami, memorie e documenti; può inoltre prospettare osservazioni, cui il gestore è tenuto a dare riscontro.

9. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, in conformità ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

10. CORTESIA

Il gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad impegnarsi per soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

11. CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Il gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

12. SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti.

Il gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento.

Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

13. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del GDPR (Regolamento UE 679/2016) e del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali". In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività istituzionali ad esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. Il trattamento dei dati sarà effettuato con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile ed a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui all'art. 17 del GDPR (Regolamento UE 679/2016).

SEZIONE III - MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

14. PREMessa

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centro storico, 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 dal gestore.

15. RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato e/o separato rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre separate le diverse tipologie di rifiuti.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta/piattaforma ecologica) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito del gestore o distribuiti all'utente.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigente è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia provinciale, Guardie Ecologiche, Corpo Forestale, Ispettori ecologici, ecc), in applicazione dei regolamenti comunali vigenti.

Modalità e giorni di raccolta a domicilio e orari e giorni di accesso alla piattaforma ecologica sono consultabili sui siti del gestore (<https://comune.meda.mb.it> - <https://www.ecoinfo.it/>).

16. SERVIZIO DI PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO

Il gestore effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante spazzamento manuale e meccanizzato delle strade.

Sul sito web del Comune, nella sezione "Trasparenza nella gestione del servizio dei rifiuti" è reperibile il programma di pulizia di suolo pubblico.

Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento delle strade e del suolo pubblico può essere giustificato da cause non imputabili al gestore, quali: traffico veicolare, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse.

SEZIONE IV – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

17. PREMESSA

Il gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato.

Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Le richieste relative all'esecuzione di prestazioni soggette a livelli generali di qualità, espressi in giorni lavorativi, pervenute al gestore oltre le ore 18 dei giorni lavorativi, sono trattate dal gestore come pervenute il primo giorno lavorativo successivo (art. 54.1 TQRIF).

18. CONSEGNA ATTREZZATURE

Ai fini della raccolta differenziata dei rifiuti il Comune provvede a fornire all'utente la seguente attrezzatura:

- all'attivazione del servizio
 - kit sacchi blu con rilevatore RFID per la raccolta del rifiuto non riciclabile;
 - tessera d'accesso al centro di raccolta/ piattaforma ecologica;
 - contenitori per la raccolta della frazione umido e del vetro (per utenze domestiche in singole unità immobiliari non costituite in condominio);
- forniture periodiche
 - kit sacchi blu con rilevatore RFID per la raccolta del rifiuto non riciclabile;
 - kit sacchi arancioni per raccolta di prodotti sanitari assorbenti per suo personale (su richiesta degli aventi diritto);
- forniture particolari
 - compostiera (su richiesta degli utenti che effettuano il compostaggio domestico nel rispetto delle disposizioni regolamentari).

Il Comune, ricevuta la richiesta di attivazione del servizio, invierà all'utente apposito riscontro via email con indicazioni per il ritiro delle attrezzature.

La sostituzione della tessera d'accesso alla piattaforma ecologica è prevista nei casi di rottura/deterioramento/smarrimento o furto.

Gli utenti possono ritirare direttamente i kit di sacchi blu e di sacchi arancioni presso i distributori automatici collocati sul territorio, messi a disposizione dal gestore.

Non è prevista la sostituzione/riparazione dei contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti.

19. RITIRO SU CHIAMATA

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti urbani ingombranti a domicilio per le utenze domestiche e non domestiche.

Il ritiro è effettuato entro 15 giorni dalla richiesta dell'utente.

Si intendono per ingombranti i rifiuti voluminosi tipo elettrodomestici di grandi dimensioni, arredo opportunamente smontato. Il limite massimo delle dimensioni del singolo ritiro è di 3 metri cubi. Il servizio è effettuato su prenotazione telefonando al numero verde del gestore della raccolta (Econord S.p.A.).

Il rifiuto dovrà essere esposto in prossimità della sede stradale, in una zona non di intralcio alla viabilità e ai pedoni, entro le ore 6.00 del giorno convenuto per l'intervento.

20. SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E PROGRAMMATO;

Il gestore garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta dei rifiuti secondo quanto indicato nel materiale informativo.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nei termini di 24 ore.

21. 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 Locale, Polizia Stradale, Polizia Provinciale, 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.

22. OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, il Gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti la gestione dei rifiuti urbani.

L'Ente Territorialmente competente ha individuato il soggetto istituzionale titolato all'attivazione del servizio di pronto intervento nel personale della Polizia Locale.

Il servizio di Pronto Intervento può essere attivato esclusivamente per la risoluzione delle seguenti casistiche:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore può consistere nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione dell'ambiente, delle persone e delle cose.

23. PUNTUALITÀ APPUNTAMENTI CONCORDATI

Il gestore si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'utente, nei casi in cui sia necessaria la presenza dell'utente.

La fascia di puntualità è l'intervallo orario all'interno del quale è fissato l'appuntamento con l'utente. Al momento di concordare un appuntamento, il gestore fissa l'ora di inizio e l'ora di fine della fascia di puntualità ed il luogo di ritrovo.

24. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione, di variazione o di cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro il termine stabilito nel [Regolamento comunale della TARI](#), e cioè entro 90 giorni dalla data di inizio, di variazione o di cessazione del possesso o della detenzione dell'immobile.

Tale richiesta può essere presentata con le seguenti modalità:

- tramite sportello *online* accessibile dalla *home page* del sito internet del Comune ([Sportello Telematico polifunzionale](#))
- tramite compilazione del modulo appositamente predisposto dal Comune, da inviare tramite e-mail o a mezzo posta o da consegnare direttamente agli uffici comunali.

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

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

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.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 (uscita dal servizio pubblico di raccolta) devono essere presentate dalle utenze non domestiche, ai sensi della normativa vigente, entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

All'atto della presentazione della dichiarazione iniziale, di variazione o di cessazione, il Comune rilascia una ricevuta, quale attestazione di presa in carico della dichiarazione.

Il Comune provvede alla consegna del materiale utile alla raccolta con le modalità indicate nel materiale informativo. I termini massimi sono quelli indicati nella tabella 1).

25. AVVISI DI PAGAMENTO, MODALITÀ DI PAGAMENTO E RATEIZZAZIONE

Il Comune invia ai contribuenti avvisi di pagamento indicando per ogni utenza le somme dovute per tassa sui rifiuti e tributo provinciale. Il termine di scadenza per il pagamento è fissato annualmente con la deliberazione di Consiglio Comunale di determinazione delle tariffe.

Il termine di scadenza del pagamento in unica soluzione, delle rate e la data di emissione sono chiaramente riportati nel documento di riscossione.

L'avviso di pagamento è inviato completo di modelli F24 precompilati.

Il pagamento può essere effettuato anche mediante autorizzazione permanente all'addebito diretto su conto corrente bancario o postale.

Il Comune garantisce la possibilità di ulteriore rateizzazione, rispetto alla cadenza delle rate stabilite annualmente dal Consiglio Comunale, secondo le modalità stabilite nel [Regolamento comunale della TARI](#).

26. MOROSITÀ, SANZIONI E CONTROLLO DEL CREDITO INSOLUTO

In caso di omesso o parziale versamento delle somme indicate dell'avviso di pagamento il Comune notifica avviso di accertamento esecutivo.

L'avviso indica le somme da versare in unica rata entro sessanta giorni dalla ricezione, con addebito delle spese di notifica, e contiene l'avvertenza che, in caso di inadempimento, si applicherà la sanzione per omesso pagamento di cui all'articolo 27, comma 1, oltre agli interessi di mora, e si procederà alla riscossione coattiva con aggravio delle spese di riscossione.

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

Il contribuente può presentare, con le modalità previste per la presentazione della richiesta di attivazione del servizio di cui all'articolo 24, richieste di informazioni e reclami, relativi all'applicazione del tributo e richieste di rettifica degli importi addebitati con gli avvisi di pagamento.

I reclami, le richieste di informazioni relativi e le richieste di rettifica degli importi addebitati sono presentati utilizzando gli appositi moduli predisposti dal Comune compilabili on line, scaricabili dal sito internet istituzionale o disponibili presso gli uffici comunali.

Il Comune invia risposta motivata che riporta i seguenti contenuti minimi:

- il riferimento al reclamo, alla richiesta scritta di informazioni o alla richiesta di rettifica degli importi dovuti;
- il riferimento al soggetto eventualmente incaricato di fornire ulteriori informazioni;

Nel caso di richiesta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta al contribuente deve essere indicato anche quanto segue:

- la valutazione documentata effettuata dal Comune rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle azioni correttive poste in essere dal Comune;
- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Le medesime disposizioni di cui sopra valgono per la presentazione di reclami relativi all'esecuzione del servizio di raccolta rifiuti, pulizia e spazzamento delle strade.

28. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il Comune mette a disposizione degli utenti uno sportello:

- *online*, raggiungibile all'indirizzo <https://sportellotelematico.comune.meda.mb.it>
- fisico sito presso l'Ufficio Tributi e l'Ufficio Ecologia e Ambiente del Comune di Meda, nei seguenti giorni e orari, su appuntamento:
lunedì – mercoledì – venerdì dalle 8,45 alle 12,30
lunedì – mercoledì dalle 16,00 alle 17,45.

Presso l'Ufficio Tributi l'utente può presentare richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, reclami, richieste di informazioni e richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti.

Presso l'Ufficio Ecologia e Ambiente l'utente può presentare segnalazioni in merito alla raccolta e trasporto rifiuti, pulizia e spazzamento delle strade e gestione della piattaforma ecologica.

Il gestore delle attività della raccolta e del trasporto rifiuti, del servizio di pulizia e spazzamento stradale e della Piattaforma ecologica (Econord S.p.A) può essere contattato attraverso il portale <https://www.ecoinfo.it/>, compilando il form di richiesta informazioni e segnalazioni o inviando una mail all'indirizzo cds.meda@econord.it.
E' inoltre disponibile un servizio di assistenza al numero verde: 800 032 630.

SEZIONE V - RAPPORTI CON L'UTENZA E TUTELA DELL'UTENTE

29. SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

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

30. RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il gestore fornisce le informazioni tramite apposito sito web e materiale informativo.

Il Comune e la società Econord S.p.A. hanno l'obbligo di comunicare tra di loro le richieste e i reclami nei termini previsti dall'Allegato 1).

31. VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Il gestore, sulla base dello Schema Regolatorio adottato dell'Ente, assume l'onere di produrre la reportistica prevista dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

32. PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta della qualità o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore, può presentare reclamo al gestore medesimo, sia in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (posta elettronica/form), che in forma orale presso lo sportello del gestore o al numero verde.

Sul sito del gestore ai sensi del art.3 del TTR viene messo a disposizione modulo per i reclami <https://www.ecoinfo.it/>.
I tempi di risposta sono quelli previsti dall'Allegato 1.

Allegato 1 - Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti - Tabella 1 del TQRIF

Tipo richieste	TQRIF	Carta Servizi	Termini		Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
			Riferimento	Gestore Tassa	Gestore Rifiuti	1	2	3
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio	art.12	art.24	30 gg	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Risposte a reclami scritti	art 14	art.27	30 gg		n.a.	80%	70%	90%
Risposte a richieste scritte di informazioni	art.15	art.27	30 gg		n.a.	80%	70%-	90%
Risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	art.16	art.27	60 gg		n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21		240 secondi		n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Rettifiche degli importi non dovuti	art, 28.3	art.27	120 gg		n.a.	80%	70%	90%
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	art.19	15 gg da prenotazione		n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	art.7		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	art.18		5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art. 41 art 37.2	art.7		24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	art.16		1 gg zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	art.22		entro 4 ore da inizio conversazione;	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	art.22		fino a 10 gg max	n.a.	70%	80%	90%

Allegato 2 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio - Tabella 2 del TQRIF

Descrizione obbligo	Rif. Allegato A Del. 15/2022 (TQRIF)	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5	SI
Modalità di attivazione del servizio	Art. 6, 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	Art. 10, 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	Art. 13, 17, 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	Art. 19, 22	n.a.*
Obblighi di servizio telefonico	Art. 20, 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	Art. 23, 24, 26, 27, 28	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Art. 29, 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di	Art. 35.3, 35.4	n.a.*
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	Art. 36	n.a.*
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 43	n.a.*
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48	SI

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