



Comune di CORNAREDO

Città Metropolitana di Milano

CARTA DELLA QUALITA'
DEL SERVIZIO INTEGRATO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Carta della qualità
del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Servizio di gestione dei Rifiuti Urbani

La Carta dei Servizi

La **Carta dei Servizi** costituisce parte integrante del rapporto tra Acsa e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che Acsa si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti di Acsa quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte di Acsa.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali, rispetto a quanto in essa indicato, per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni cittadino/Utente che può scaricarla direttamente dal sito internet www.acsa-spa.it.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate"
- del Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani sottoscritto con Comune di Cornaredo delibera C.C. N. 56 del 30/11/2021
- del Regolamento per la gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione C.C. n.61 del 20/12/2021).
- del Regolamento della Piattaforma Ecologica Comunale (approvato con deliberazione C.C. n.59 del 27/10/2016).

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 e che prevede (Art. 2, comma 461) l'obbligo per la Società 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.

Acsa si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti Delibera 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif.

Principi fondamentali

Eguaglianza e imparzialità di trattamento

ACSA persegue principi di uguaglianza nei confronti dei Cittadini; le regole che determinano il rapporto fra contraente e Azienda sono uguali per tutti a prescindere da razza, sesso, lingua, religione ed idee politiche.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree territoriali comunali, sia tra le diverse categorie o fasce di Cittadini.

ACSA si impegna inoltre a prestare particolare attenzione nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

ACSA si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

Costituisce impegno prioritario di ACSA garantire un servizio continuo e regolare. ACSA si impegna a porre in atto tutte le azioni per contenere discontinuità o interruzioni entro i limiti minimi compatibili con le esigenze tecniche di sicurezza e di economicità. In caso di interruzioni dovute all'Azienda, la comunicazione al Cittadino avverrà con il massimo preavviso. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, ACSA interverrà prontamente, previa adeguata informazione, onde recare il minor disagio possibile. In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, l'Azienda garantisce comunque i servizi minimi previsti dal vigente Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita sia per tutelare il diritto alla corretta effettuazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'ambiente e dell'Azienda.

ACSA garantisce la partecipazione dei Cittadini, sia singolarmente che attraverso le associazioni e i comitati di quartiere, attivando forme di collaborazione finalizzate ad assicurare la corretta effettuazione del servizio. A questo fine ciascun Cittadino può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per migliorare l'erogazione del servizio.

Il Cittadino ha diritto di accesso alle informazioni aziendali che lo riguardano. Tale diritto è esercitato ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 ed il DPR 27 giugno 1992, n. 352 che disciplinano le modalità di accesso agli atti amministrativi.

Cortesia

Tutti i dipendenti di ACSA sono tenuti a rapportarsi con i Cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Sono tenuti altresì ad indicare il proprio nome e cognome sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

Efficacia ed efficienza

Il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni. ACSA si impegna ad adottare misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi e a migliorare con continuità i livelli di efficacia ed efficienza del servizio, ricercando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali che facilitino e migliorino il rapporto con i Cittadini.

Informazioni e comunicazioni all'Utente

L'Azienda assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;
- incontri con i Cittadini-Utenti;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione.

Chiarezza e comprensibilità

ACSA si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione ed efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con gli Utenti, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi.

Livelli generali di servizio garantiti da ACSA srl

Tutela dell'ambiente

ACSA si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

Regolarità del servizio

ACSA si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento delle attività. Il monitoraggio delle attività è supportato anche dal costante collegamento tra gli Operatori, gli Assistenti tecnici e il Responsabile. Inoltre la presenza degli stessi tecnici sul territorio, permettono l'individuazione delle problematiche e la loro tempestiva soluzione.

L'attività di ACSA

Le principali attività di Igiene Ambientale svolte da ACSA sono le seguenti:

- Raccolta separata della frazione "organico" dei rifiuti solidi urbani
- Raccolta separata della frazione "secca residua da smaltire" dei rifiuti solidi urbani (sacco rosso)
- Raccolta separata della frazione carta/cartone
- Raccolta separata della frazione imballaggi in plastica, lattine e contenitori a banda stagnata
- Raccolta separata degli imballaggi in vetro
- Gestione della Piattaforma Ecologica per la Raccolta Differenziata
- Rimozione micro discariche e rifiuti abbandonati su aree pubbliche sul territorio comunale.
- Pulizia meccanizzata delle strade
- Spazzamento manuale di vie e piazze e svuotamento cestini
- Pulizia aree a seguito di feste popolari e manifestazioni
- Campagne di educazione ecologica
- Raccolta porta a porta del verde (su richiesta di attivazione del servizio)
- Raccolta ingombranti a domicilio su prenotazione
Dettaglio completo sul sito www.acsa-spa.it

Standard di qualità del servizio

Agli Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno di Acsa si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato. Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Acsa deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1)

TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

Indicatore	Descrizione	Livello specifico
Tempo di risposta ai reclami scritti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acsa del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente da parte di Acsa della risposta motivata scritta	20 giorni lavorativi, 30 giorni lavorativi se necessario sopralluogo
Tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acsa della richiesta scritta di informazioni dell'utente e la data di invio al richiedente da parte di Acsa della risposta motivata scritta	20 giorni lavorativi



**A.C.S.A. S.r.l. AZIENDA COMUNALE SERVIZI AMBIENTALI
CORNAREDO**

Raccolta rifiuti ingombranti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acса della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	Media annua 15 giorni Forchetta tempistica da 2<servizio<30 giorni lavorativi
Tempo di intervento su contenitori non svuotati per cause di forza maggiore	Tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte di Acса della segnalazione di cassonetto non svuotato oppure tralasciato e l'effettivo svuotamento	24 ore
Tempo di intervento su contenitori rotti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acса della segnalazione di cassonetto rotto e l'effettiva riparazione o sostituzione	10 giorni lavorativi
Tempo di intervento su zone da spazzare tralasciate o non servite per cause di forza maggiore	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acса della segnalazione di mancato spazzamento e l'effettivo spazzamento	48 ore
Raccolta rifiuti abbandonati	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di Acса della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	10 giorni lavorativi

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e/o reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso i recapiti telefonici o telematici indicati nei riferimenti in calce al presente documento.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche, ricerca di documenti o approfondimenti normativi e legislativi, in tal caso il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni lavorativi.

I reclami inerenti al servizio vengono gestiti nel tempo massimo di 20 giorni lavorativi, salvo casi particolari che richiedano verifiche preliminari e procedure di intervento complesse ed articolate, in tal caso il tempo massimo di risposta è pari a 30 giorni lavorativi.

Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dall'Azienda, il termine predetto può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica. I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati relativi vengono

elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Completezza ed accessibilità all'informazione da parte dei Cittadini

ACSA assicura una continua e completa informazione circa le modalità di prestazione dei servizi. In particolare:

- rende noto ai Cittadini tramite appositi opuscoli ed avvisi le condizioni di effettuazione del servizio e le regole del rapporto intercorrente fra le due parti;
- fornisce tutte le necessarie informazioni telefoniche atte a soddisfare le esigenze ed i bisogni dei Cittadini;
- si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto quanto viene comunicato alla cittadinanza, cercando sempre più di adottare un linguaggio facile ed accessibile;
- informa tempestivamente i Cittadini circa ogni variazione delle modalità di effettuazione del servizio;
- assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei testi e la loro accessibilità al pubblico.

Per facilitare i rapporti tra Utente e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

a) Sportello fisico (info point), presso il quale è possibile ottenere tutte le informazioni utili, materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dall'Azienda, richiedere e ritirare contenitori e sacchi per la raccolta differenziata.

b) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
- avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- richiedere l'erogazione del servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti.

c) Servizio di posta elettronica, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale

d) Sito internet dell'Azienda (www.acsa-spa.it), contenente le informazioni utili sull'attività dell'Azienda e l'illustrazione dei servizi erogati.

Semplificazione delle procedure

ACSA si impegna a proporre ai Cittadini procedure semplici che riducano al minimo gli adempimenti richiesti, sia in termini di facilità di accesso che di documentazione da produrre a corredo della richiesta di prestazione. A tal fine si impegna a predisporre moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni.

Sempre per tali finalità, ACSA prende in esame le richieste telefoniche da parte dei Cittadini disponendo sopralluoghi per verificare/controllare l'adeguatezza dei servizi effettuati alle esigenze espresse dai Cittadini stessi.

Rapporti con i Cittadini

Trattamento dei dati personali

Azienda Comunale Servizi Ambientali - ACSA S.r.l. Società Unipersonale

Soggetta a direzione e controllo del Comune di Cornaredo

Via S.Gottardo, 69/71 – 20007 Cornaredo (MI) TEL 02/93507627 – FAX 02/93507543 - Cap. soc. € 200.000,00 i.v.

E-mail: acsa@acsa-spa.it – PEC: acsa-spa@pec.it - Sito: www.acsa-spa.it - PI/CF N°12079430158



**A.C.S.A. S.r.l. AZIENDA COMUNALE SERVIZI AMBIENTALI
CORNAREDO**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

Comportamento del personale

Tutto il personale di ACSA è impegnato a soddisfare le richieste dei Cittadini e a migliorare il livello qualitativo del servizio. ACSA cura la formazione del personale affinché adotti verso i Cittadini comportamenti professionali che facilitino la comunicazione e li agevolino nell'adempimento degli obblighi e nell'esercizio dei loro diritti.

Per i dipendenti che lavorano nei servizi esterni, o per quelli che hanno contatti con il pubblico, ACSA si impegna ad organizzare la partecipazione del personale a corsi di formazione.

Il reclamo

Il cittadino può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato mediante i seguenti canali:

- telefonicamente al n. 0293507627 interno 1 in orario d'ufficio dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 16:30;
- a mezzo posta elettronica segnalazioni@acsa-spa.it, utilizzando solo ed esclusivamente il modulo allegato;
- posta tradizionale all'indirizzo ACSA SRL via San Gottardo 69/71 a 20007 Cornaredo (MI), utilizzando solo ed esclusivamente il modulo allegato.

ACSA garantisce la risposta ai reclami scritti entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio Protocollo dell'Azienda. La risposta di ACSA riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui il cittadino può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti.

Richiesta di informazioni

La richiesta di informazioni può essere inoltrata mediante i seguenti canali:

- telefonicamente al n. 0293507627 interno 1 in orario d'ufficio dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 16:30;

- a mezzo posta elettronica info@acsa-spa.it.

ACSA garantisce la risposta ai reclami scritti entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi dal ricevimento. Il tempo è conteggiato facendo riferimento alle date di ricevimento e spedizione registrate dall'Ufficio Protocollo dell'Azienda. La risposta di ACSA riporta sempre il nominativo del personale aziendale responsabile della pratica a cui il cittadino può rivolgersi per ulteriori informazioni e chiarimenti.

La valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri clienti, ACSA procede periodicamente ad acquisire valutazioni sulla qualità del servizio utilizzando le seguenti modalità:

- Valutazione dei reclami e suggerimenti dei clienti;
- Questionario di soddisfazione dei clienti;

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite ACSA definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della qualità.

Validità della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata da ACSA, ha una validità pari alla durata del Contratto di Servizio ed è disponibile sul sito web aziendale; è soggetta a revisione in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza. I Cittadini sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite avviso nella Home Page del sito web aziendale.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

riferimenti (link a sezioni del sito web dell'azienda www.acsa-spa.it
[AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE](#)
[SERVIZI EROGATI](#)
[SCRIVICI](#)

Azienda Comunale Servizi Ambientali - ACSA S.r.l. Società Unipersonale

Soggetta a direzione e controllo del Comune di Cornaredo

Via S.Gottardo, 69/71 – 20007 Cornaredo (MI) TEL 02/93507627 – FAX 02/93507543 - Cap. soc. € 200.000,00 i.v.

E-mail: acsa@acsa-spa.it – PEC: acsa-spa@pec.it - Sito: www.acsa-spa.it - PI/CF N°12079430158



Comune di CORNAREDO

Città Metropolitana di Milano

Carta della qualità
del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani
Servizio di gestione della tariffa TARI

INDICE

INTRODUZIONE

Premessa

Riferimenti normativi

Glossario

Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Dove trovare la carta della Qualità

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Eguaglianza

1.2 Imparzialità

1.3 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio

1.4 Coinvolgimento degli utenti e incentivi

1.5. Informazioni e comunicazioni agli utenti

1.6 Continuità del servizio di igiene urbana

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

2.1 Premessa

2.2 Attivazione, variazione o cessazione del servizio

2.3 Reclami, richieste scritte di informazioni attinenti alla Tari

2.4 Richieste di rettifica degli importi addebitati

2.5 Punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico

2.6 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

INTRODUZIONE

PREMESSA

Il Comune assicura la gestione del servizio di gestione della tariffa di igiene urbana (TARI) sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente 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 dal servizio di gestione della tariffa TARI garantito dal Comune, 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 della tariffa TARI dovuta per i servizi di raccolta e smaltimento 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 contenuto nel Testo Unico delle Entrate Comunali (TUEC), riguardano l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

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

RIFERIMENTI NORMATIVI

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

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze 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.;
- **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)*" istitutiva della TARI;
- **Deliberazione 444/2019/R/Rif** è la deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/Rif di ARERA recante "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*";
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

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

- **Deliberazione 15/2022/R/Rif** è la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/Rif di ARERA recante *“Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”*;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all’Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

GLOSSARIO

- **Attivazione** è l’avvio del servizio di gestione della tariffa TARI;
- **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;
- **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 il gestore del servizio di gestione della tariffa TARI dovuta per i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani;
- **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;
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio di gestione della tariffa TARI 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 **Comune**) è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune .
- **Gestione** è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall’obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **Gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Operatore di centralino del Gestore del servizio di gestione della tariffa TARI**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio richiesto;
- **Prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **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 fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **Segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **Servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore del servizio di gestione della tariffa TARI per richiedere informazioni, segnalare disservizi 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: richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì segnalare disservizi, 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: richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì segnalare disservizi, 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;
- **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 il Comune ha posizionato la gestione 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, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 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 per il servizio di gestione della tariffa TARI il gestore dell'attività di gestione e 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

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere scaricata dal sito istituzionale del Comune di Cornaredo e per la parte relativa alla gestione tecnica del servizio sul sito istituzionale della società Acса S.r.l..

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione della tariffa TARI, rispetta il principio di eguaglianza 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/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

1.2 IMPARZIALITÀ

Il Gestore del servizio di gestione della tariffa TARI 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 è il conseguimento della massima sostenibilità del servizio di gestione della tariffa TARI, 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 del servizio di gestione della tariffa TARI il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti. Possono essere previsti quindi sistemi di incentivazione tariffaria a favore delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani. Le azioni di incentivazione vengono definite periodicamente dall'ETC.

1.5 INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, 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 e specifiche indagini di Customer Satisfaction, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione della tariffa TARI.

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

2.1 PREMESSA

Il gestore orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

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

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

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

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

Di seguito vengono dettagliati gli obblighi del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni ad esse inerenti.

Elenco e descrizione dei canali informativi e modalità di reperimento della modulistica del gestore della tariffa e rapporto con gli utenti sono riepilogati nell'allegato 3

2.2 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 entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, e comunque entro il termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, via e-mail, Pec o mediante sportello, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dal primo giorno del bimestre solare successivo alla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, come indicato nella richiesta dell'utente e come stabilito dal Testo Unico delle Entrate Comunali (Tuc), ed hanno validità anche per gli anni successivi qualora non mutino i presupposti e gli elementi necessari all'applicazione della Tari.

A decorrere dalla data di attivazione del servizio, l'utente ha diritto al ritiro delle dotazioni previste dai Regolamenti Comunali ed all'utilizzo del servizio di igiene ambientale.

Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Le richieste 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 cessazione del possesso o della detenzione dell'immobile, e comunque entro il termine stabilito dal Testo Unico delle Entrate Comunali (Tuc), a mezzo posta, tramite e-mail, PEC o mediante sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dal primo giorno del bimestre solare successivo alla 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, secondo quanto stabilito dal Testo Unico delle Entrate Comunali (Tuc).

A decorrere dalla data di cessazione, cessa il diritto dell'utente alle prestazioni connesse al servizio di gestione ambientale.

Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Le richieste di variazione 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, e comunque il termine stabilito dal Testo Unico delle Entrate Comunali (Tuec), a mezzo posta, tramite e-mail, Pec o mediante sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dal primo giorno del bimestre solare successivo alla 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, nelle modalità stabilite dal Testo Unico delle Entrate Comunali (Tuec). Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dal primo giorno del bimestre solare successivo alla data in cui è intervenuta la variazione, nelle modalità stabilite dal Testo Unico delle Entrate Comunali (Tuec).

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce il supporto all'utente nel fornire risposte chiare e comprensibili ed ogni indicazione utile alla modalità di compilazione della modulistica, all'applicazione ed al calcolo della tariffa.

Il gestore rende disponibili attraverso il proprio sito internet tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alla raccolta differenziata, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

2.3 RECLAMI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il modulo per il reclamo scritto è 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 senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;

² Articolo 238.10 D.Lgs. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

- il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
- il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
- l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento del TARI);

Risposta del gestore ai reclami

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

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

2.4 RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come rettifica degli importi addebitati ove essa venga inequivocabilmente identificabile come tale.

Procedura di presentazione di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è 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 la richiesta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il la rettifica;
- b) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
 - il servizio a cui si riferisce la rettifica (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento del TARI);

La richiesta di rettifica non è necessaria nel caso in cui l'utente abbia già inoltrato una richiesta di attivazione, variazione o cessazione che comporti un eventuale ricalcolo degli importi addebitati.

Risposta del gestore alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, entro un massimo di 60 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Il gestore in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente.

Risposta del gestore alla richiesta di informazioni

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, anche alle richieste di informazione ricevute per iscritto, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Il documento di riscossione deve in ogni caso contenere tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e riporta in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni previste dalla delibera ARERA n. 444/2019 e s.m.i..

2.5 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello online, accessibile dal sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza, anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Il gestore pubblica su sito internet orari e modalità di accesso e di prenotazione allo sportello fisico.

Il Gestore si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese;

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ha l'obbligo di disporre di un numero telefonico gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza. Il servizio telefonico deve consentire all'utente di accedere agevolmente al servizio per richiedere informazioni e segnalare disservizi.

2.6 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 bonaria non saranno imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente la modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio con modello F24, o altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali e, comunque, utilizzando tutte le modalità consentite dalla normativa e, in particolare, il sistema PagoPa in attuazione dell'art. 5 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dal D.L. 179/2012 convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221.

Per i residenti all'estero viene garantita la possibilità di effettuare un bonifico sul conto corrente, previa richiesta delle coordinate bancarie al gestore.

Periodicità di riscossione

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

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento annuali, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il gestore agevola la rateizzazione dei pagamenti. Per la fase di riscossione ordinaria annuale, trovano applicazione le seguenti disposizioni previste dall'Ente Regolatore:

La rateizzazione di pagamenti è riconosciuta a:

- a) utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) utenti cui sia stato addebitato un importo superiore del 30% al valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE e interessi di mora previsti dalla normativa vigente solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso

Il modulo per la richiesta scritta di rimborso è scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rimborso, e li esegue nei termini e nelle modalità indicate dal Testo Unico delle Entrate Comunali.

Trovano applicazione le seguenti disposizioni previste dall'Ente Regolatore:

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

Obbligo	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
Modalità di attivazione del servizio	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	n.a.
Obblighi di servizio telefonico	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Predisposizione di un programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Predisposizione di un piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità*	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

Allegato 2 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro	n.a.

Standard generali	Schema I
quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

Allegato 3 della sezione II - Elenco e descrizione dei canali informativi e modalità di reperimento della modulistica del gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

2.7 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-Iscrizione-UTENZA-DOMESTICA-TARI_rev1_22.pdf

Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-Cessazione-UTENZA-DOMESTICA-UTENZA-NON-DOMESTICA-TARI-rev1_22.pdf

Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-Variazione-UTENZA-DOMESTICA-UTENZA-NON-DOMESTICA-TARI-rev-1_22.pdf

2.8 RECLAMI

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: <https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-RECLAMO-TARI.pdf>

2.9 RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: <https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-RICHIESTA-RETTIFICA-IMPORTI-ADDEBITATI-E-INFO-TARI.pdf>

2.10 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

Sportello online

Link home page sportello on line: in corso di attivazione

Sportello fisico

Dettaglio orari e modalità di accesso e di prenotazione allo sportello fisico:

Reperibili al seguente link: <https://comune.cornaredo.mi.it/uffici/tributi/>

Servizio telefonico

Numero telefonico gratuito e dettaglio orari: in corso di attivazione

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

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: <https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-RICHIESTA-RATEIZZAZIONE-TARI.pdf>

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso

Link sportello on line: in corso di attivazione

Link scarico modulistica: https://comune.cornaredo.mi.it/wp-content/uploads/2020/05/MODULO-richiesta-di-rimborso-o-compensazione-TARI_rev1_22.pdf