



Comune di **Vernate**

***CARTA UNITARIA DELLA QUALITÀ  
DEL SERVIZIO RIFIUTI***

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

## INDICE

1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa	3
2. Cos'è la Carta della qualità del servizio e quali sono i suoi obiettivi	5
3. Territorio di riferimento	6
4. Principi di erogazione del servizio	6
5. Gestori	9
6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori	12
7. Obblighi di servizio e standard generali di qualità contrattuale e tecnica	13
8. Modalità di erogazione del servizio	14
8.1 Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti	14
8.2 Gestione dei servizi di igiene urbana (Raccolta e Trasporto rifiuti e Spazzamento stradale)	16
8.2.a Raccolta e trasporto	16
8.2.c Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Servizio di Pronto Intervento	23
8.2.d Continuità e regolarità del servizio	23
9. Misure per la tutela degli utenti	25
10. Trasparenza	27
11. Privacy	27

# 1. Riferimenti normativi e di prassi amministrativa

## Disposizioni generali

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

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

**Decreto-legge 30 luglio 1999, n. 286, art. 11** sul Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche.

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

**Decreto-legge 24/01/2012, n.1**, convertito nella Legge 24/03/2012 n. 27 di individuazione di ulteriori contenuti delle carte di servizio.

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

**Legge Regionale della Regione Lombardia n.26 del 12 dicembre 2003** e s.m.i.: prevede che i soggetti erogatori adottino una carta dei servizi predisposta ai sensi dell'articolo 11 del D.L. 30 luglio 1999, n. 286, e in base alle linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate.

## Disposizioni relative alla Regolazione del Servizio di Igiene Urbana

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

**Legge 27 dicembre 2017, n. 205** *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e

controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.

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

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

### **Disposizioni comunali specifiche**

Per prendere visione del **Regolamento TARI** e della **Delibera di approvazione delle tariffe** vigenti, consultare il Portale di Trasparenza per la Gestione Rifiuti, al seguente link

<https://www.comune.vernate.mi.it/it/page/trasparenza-servizio-rifiuti-2bb5dacb-17be-4b5c-aaac-0f5fe3a0a80c>

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

La Carta di qualità del Servizio è uno strumento volto a racchiudere in un unico documento tutte le informazioni inerenti al servizio al Servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Essa fissa principi per l'erogazione del servizio, stabilisce *standard generali* riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e *standard specifici* che indicano prestazioni direttamente controllabili dagli utenti. La Carta è pertanto un impegno scritto assunto dai Gestori nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso e comprensibilità e nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che i Gestori assumono nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi. Allo stesso tempo, oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, ricorda l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici a cominciare dall'osservanza delle norme riportate nel Regolamento Comunale, dalla corretta separazione e conferimento dei rifiuti, e dal rispetto di luoghi e spazi pubblici.

La Carta ha validità pluriennale ed è soggetta a revisione del contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità.

L'attività di Gestione delle Tariffe è disciplinata altresì dal Regolamento della Tassa Rifiuti ed al fine di evitare duplicazioni per tutto quanto non indicato all'interno del presente documento i contribuenti potranno fare riferimento a tale atto che regola alcuni elementi propri connessi al servizio tra cui l'apertura/attivazione dell'utenza, le modalità per comunicare eventuali variazioni o la cessazione del servizio, la periodicità e le modalità dei pagamenti, le riduzioni tariffarie e la rateizzazione degli importi addebitati.

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

### 3. Territorio di riferimento

La presente Carta di Qualità del Servizio ha validità per tutto il territorio del Comune di Vernate che si estende per 14,6 km<sup>2</sup> e conta una popolazione pari a 3.379 abitanti (dato al 31 dicembre 2022). Il numero di contribuenti totali a cui si rivolge il servizio è di circa 1850 unità.

### 4. Principi di erogazione del servizio

Con la Carta della qualità del servizio, i Gestori si impegnano a rispettare i seguenti principi generali:

#### **Rispetto delle normative e onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione.

#### **Imparzialità**

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

#### **Eguaglianza di trattamento**

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti delle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

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

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

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

#### **Equità**

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

### **Tutela dell'ambiente**

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

### **Semplificazione delle procedure**

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

### **Efficienza ed efficacia**

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

### **Continuità e servizio di emergenza**

Costituisce impegno prioritario del Gestore erogare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni, adottando i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. Qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, l'azienda interverrà prontamente con le necessarie misure di sicurezza, previa adeguata informazione alle varie utenze, onde recare il minor disagio possibile. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica Autorità.

### **Qualità e sicurezza**

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti agli utenti nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta di mezzi, attrezzature e materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

### **Partecipazione**

L'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di ricevere dal Gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti.

Il Gestore favorisce il coinvolgimento e la partecipazione degli utenti nella fase di valutazione del servizio attraverso la messa a disposizione di strumenti per la segnalazione continua di feed-back e

di suggerimenti (per SASOM: App gratuita Junker da installare su dispositivi mobili, Numero Verde).

Il Gestore SASOM S.r.l., in relazione all'informazione nelle scuole, realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi e collabora nei progetti di educazione ambientale rivolti ai giovani, attraverso giornate dell'ambiente, concorsi, modalità di separazione rifiuti ecc.

### **Privacy**

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.



## 5. Gestori

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

### **Gestore tariffe e rapporti con gli utenti**

Ufficio Tributi del Comune di Vernate

**Indirizzo:** Piazza IV Novembre 2, 20080 Vernate (MI)

*Orari sportello*

Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.15 alle ore 11.30 previo appuntamento

### **Contatti**

*Tel:* 02/9001321 int. 4

*Fax:* 02/90013240

*E-mail:* [tributi@comune.vernate.mi.it](mailto:tributi@comune.vernate.mi.it)

**Numero verde per la richiesta di informazioni inerenti alla tariffa:** 800 300 804 attivo il venerdì dalle ore 9.00 alle ore 11.00

### **Gestore raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade**

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

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

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

Al 31/12/2022 i Comuni Soci sono:

Comune	Abitanti	Quota sociale
Basiglio	7.970	1,00%
Binasco	7.101	0,990%
Casarile	3.996	6,810%
Gaggiano	9.233	18,720%
Gudo Visconti	1.628	4,086%
Lacchiarella	9.080	12,258%
Noviglio	4.496	8,512%

Comune	Abitanti	Quota sociale
Rognano	660	0,970%
Rosate	5.762	14,301%
Vermezzo con Zelo	5.824	12,257%
Vernate	3.332	7,150%
Zibido San Giacomo	6.802	12,939%

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

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

### **Certificazioni e sistema qualità**

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

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

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

### **Punti di contatto**

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

Orari di fruizione del servizio:

Da Lunedì a Giovedì 8.00 – 15.00 orario continuato

Venerdì 8.00 – 15.00 orario continuato

Sabato 9.00 – 12.00

Il Numero Verde offre la possibilità di:

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

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

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

In sintesi, l'APP dispone delle seguenti funzionalità:

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

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

E-mail: [info@sasom.it](mailto:info@sasom.it)

PEC: [sasom@lamiappec.it](mailto:sasom@lamiappec.it)

## 6. Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori

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

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p style="text-align: center;">SCHEMA I</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA III</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p style="text-align: center;">SCHEMA II</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p style="text-align: center;">SCHEMA IV</p> <p style="text-align: center;">LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

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

Dal momento che il Comune, in veste di Ente territorialmente competente, ha optato per lo schema regolatorio I di cui sopra con Deliberazione di Giunta Comunale n. 18 del 29/03/2022, la Gestione del Servizio Rifiuti non è soggetta, secondo quanto disposto da ARERA rispettivamente al secondo e terzo comma art. 3 del TQRIF, a standard di qualità generali ma esclusivamente agli obblighi di servizio di cui all'APPENDICE 1 del TQRIF esposti nella seguente tabella.

Obblighi di servizio previsti	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a. <sup>1</sup>
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a. <sup>1</sup>
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

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

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

## 8. Modalità di erogazione del servizio

### 8.1 Gestione della Tariffa e rapporto con gli Utenti

Nel Comune di Vernate il servizio di gestione della TARI è ricompreso tra le competenze della stessa unità organizzativa che gestisce l'ufficio ragioneria; pertanto non sono destinate all'organizzazione del servizio specifiche risorse di personale e non è individuato un orario definito in quanto le attività sono condotte promiscuamente rispetto a quelle dell'ufficio suddetto.

La gestione del rapporto con gli utenti, per quanto attiene la tariffazione del servizio, viene erogata mediante un servizio di sportello che osserva i seguenti orari: da lunedì a sabato dalle ore 8:15 alle ore 11:30; martedì dalle ore 17:30 alle ore 18:30, per un totale di 20 ore settimanali.

Lo sportello telefonico è attivo negli orari di lavoro dei dipendenti, per 20 ore settimanali.

L'emissione e spedizione degli avvisi di pagamento avviene a mezzo postalizzazione ed invio attraverso ditta specializzata con consegna tramite posta massiva ordinaria.

Le richieste ricevute dall'utenza vengono gestite ed evase in base alle vigenti disposizioni entro il termine di 30 giorni, in applicazione dell'art. 2 legge 241/1990.

Per la predisposizione del PEF e delle conseguenti tariffe, il Comune di Vernate si avvale del supporto di un consulente esterno.

Il servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti si compone di una serie di attività riassunte nella tabella che segue. Per ogni attività erogata nell'ambito della gestione della TARI è indicato un parametro di valutazione della qualità del servizio reso. Al momento non sono previsti standard di qualità specifici da conseguire o livelli a cui associare una valutazione: essi potranno essere successivamente introdotti per decisione dell'Ente Territorialmente Competente o direttamente dall'Autorità. Potranno comunque essere individuate misurazioni a campione per valutare l'efficacia delle attività condotte.

Servizi	Indicatore di qualità
Rilascio di informazioni di carattere generale (con riguardo a tariffe, scadenze, adempimenti)	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente in forma scritta, telefonica o via email	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Risposta a proposte o suggerimenti presentati in forma scritta	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Inoltro delle istanze/richieste inerenti alla gestione del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento stradale al Gestore preposto	<i>Tempo per l'inoltro dalla ricezione della richiesta</i>
Gestione delle dichiarazioni di apertura, variazione e cessazione	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Verifica sulle informazioni dichiarate dai contribuenti, anche mediante incrocio con altre banche dati disponibili	<i>Tempo di inserimento a software dalla presentazione della dichiarazione</i>
Predisposizione dei riscontri alle dichiarazioni/istanze di riduzione pervenute dai contribuenti	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della dichiarazione</i>

<b>Servizi</b>	<b>Indicatore di qualità</b>
Emissione avvisi di pagamento ordinari e relativo invio mediante posta ordinaria o posta elettronica	<i>Rispetto del calendario di distribuzione avvisi di pagamento</i>
Riscontri presso lo sportello fisico relativi al riesame delle posizioni tributarie ed ai reclami presentati direttamente dall'utenza	<i>Minor quantità di utenti non ricevuti allo sportello</i>
Elaborazione di risposte motivate a reclami o richieste di rettifiche dell'importo addebitato	<i>Tempo di riscontro dalla ricezione della richiesta</i>
Verifica dei pagamenti e individuazione delle posizioni di morosità	<i>Tempo di verifica dalla data di versamento</i>
Verifica della motivazione di mancato recapito degli avvisi tornati al mittente e contestuali operazioni di correzione (es. aggiornamento dell'indirizzo di recapito)	<i>Quantità (%) avvisi controllati entro 60 giorni dal ritorno</i>
Gestione dei reclami connessi al mancato recapito dell'avviso di pagamento e rispedizione dell'atto	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del reclamo e la spedizione di copia dell'atto</i>
Predisposizione e notifica degli avvisi di accertamento	<i>Quantità (%) avvisi di accertamento emessi in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione delle istanze di revisione in autotutela degli atti (rettifica o annullamento)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio della risposta motivata</i>
Gestione dei ricorsi presso le Corti di Giustizia Tributaria di Primo Grado; predisposizione costituzione in giudizio e formulazioni memorie o controdeduzioni	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione del ricorso e la produzione di documenti processuali</i>
Gestione delle richieste di rateizzazione dei versamenti (ordinari e accertamenti)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del piano rateale</i>
Verifica delle istanze di rimborso delle somme non dovute e disposizione di pagamento o compensazione	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e la liquidazione delle somme</i>
Trasmissione delle posizioni di morosità (post-accertamento) ai soggetti che si occupano di riscossione coattiva	<i>Quantità (%) di posizioni trasmesse in relazione ai soggetti morosi</i>
Discarico somma iscritta a ruolo o riscossa coattivamente e non dovuta	<i>Quantità (%) di posizioni discaricate in relazione ai soggetti morosi</i>
Gestione degli interpelli (art. 11 legge n. 212/2000 Statuto dei diritti del contribuente)	<i>Tempo intercorrente tra la ricezione dell'istanza e l'invio del riscontro</i>
Attività di individuazione dell'evasione tributaria (mediante invio di questionari, incroci di banche dati, altro)	<i>Quantità (%) di posizioni individuate rispetto ai contribuenti iscritti</i>
Aggiornamento del sito internet (con particolare riferimento alla sezione trasparenza ex Delibera 444/2019/R/Rif)	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione del Piano Finanziario "grezzo" riferito alla Gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Predisposizione delle tariffe per l'anno in corso e degli atti di approvazione in Consiglio Comunale	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>
Aggiornamento periodico del Regolamento Comunale TARI alle disposizioni normative più recenti	<i>Rispetto dei termini previsti dalla normativa</i>

## **8.2 Gestione dei servizi di igiene urbana (Raccolta e Trasporto rifiuti e Spazzamento stradale)**

### **8.2.a Raccolta e trasporto**

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

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

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

### **RACCOLTA RIFIUTI PORTA A PORTA**

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

Il conferimento dei rifiuti prevede il posizionamento la sera prima del giorno previsto per la raccolta, su area pubblica in prossimità del proprio numero civico, di sacchi, mastelli, bidoni e/o contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di utenza servita. I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, è possibile consultare il sito internet di SASOM S.r.l. nel quale sono disponibili:

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

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

### **SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA**

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

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute attraverso il Numero Verde o l'APP Junker dagli utenti, i quali, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria



abitazione, su via pubblica. L'utente deve comunicare il tipo e la qualità di ingombranti; l'operatore effettua la prenotazione comunicando la data e l'ora del ritiro.

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

#### *Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)*

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

### **CENTRI DI RACCOLTA (ECOCENTRI)**

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

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

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

#### *Ecocentro Vernate-Moncucco (via A. Moro)*

Orario: Martedì dalle 9.00 alle 12.00 (nel mese di Gennaio aperto solo al Sabato)

Sabato: dalle 14.00 alle 17.00

#### *Ecocentro Vernate-Pasturago (via Sitia Yomo)*

Orario: Martedì dalle 14.00 alle 17.00 (nel mese di Gennaio aperto solo al Sabato)

Sabato: dalle 9.00 alle 12.00

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

## **RIFIUTI URBANI OGGETTO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA**

### Indifferenziato

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

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

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

### Plastica

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

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

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

### Umido

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

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

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

### Verde

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

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

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

### Carta

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

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

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

### Vetro e lattine

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

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

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

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

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

## ALTRE TIPOLOGIE DI RIFIUTO

### INDUMENTI USATI

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

### Punti di raccolta Comune di Vernate:

- Humana via A. Moro - Moncucco;
- via Sitia Yomo - Pasturago;
- via Da Vinci ang. SP163;
- Caritas via De Gasperi, 8 (chiesa) - Moncucco;

- via Sisti, 7 (chiesa) - Pasturago.

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

#### *PILE ESAUSTE*

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

#### *Punti di raccolta Comune di Vernate:*

- piazza IV Novembre (Municipio);
- piazza De Gasperi (Moncucco);
- piazza San Mauro (Pasturago);
- vicino ambulatorio medico (Coazzano).

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

#### *MEDICINALI SCADUTI*

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

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

### **8.2.b Modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio stradale**

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

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

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

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

**SPAZZAMENTO MECCANIZZATO.** Il servizio viene svolto mediante spazzatrice, autista e uno o più operatori in appoggio, dedicati alle attività di asservimento alla spazzatrice e per gli interventi in tratti non accessibili alla spazzatrice stessa. Gli operatori sono dotati di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice.

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

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

#### *Mercati settimanali*

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

#### **Altri servizi**

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

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

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore.

## **8.2.c Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani: Servizio di Pronto Intervento**

### *SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE*

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

### *PRONTO INTERVENTO*

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. SASOM Srl risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata. Nei prossimi mesi sarà attivato un servizio di reperibilità al Numero Verde dedicato 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni inerenti:

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

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

## **8.2.d Continuità e regolarità del servizio**

SASOM S.r.l. garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi di raccolta/trasporto e spazzamento/lavaggio strade secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

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

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

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense) e calamità naturali;

- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

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

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



## 9. Misure per la tutela degli utenti

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

L'utente può presentare al gestore della tariffa e rapporto con gli utenti eventuali richieste scritte di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, segnalazioni di disservizi e reclami. I moduli dedicati sono disponibili presso lo Sportello fisico dell'Ufficio Tributi, o scaricabili dalla sezione trasparenza rifiuti del sito istituzionale del Comune consultabile al seguente link <https://www.comune.vernate.mi.it/it/page/trasparenza-servizio-rifiuti-2bb5dacb-17be-4b5c-aaac-0f5fe3a0a80c>. Le suddette richieste dovranno essere consegnate a mano presso i punti di contatto con l'utente o fatte pervenire all'Ufficio competente a mezzo posta o mediante Posta Elettronica Certificata.

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

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

Qualora il reclamo o la richiesta di informazione sia relativa ai servizi di raccolta e trasporto o spazzamento e lavaggio, il gestore della tariffa e rapporto con gli utenti rindirizzerà la richiesta al gestore di riferimento in tempo utile per consentirne un adeguato riscontro.

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

### **Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie**

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

- a) l'avviso di accertamento del tributo;
- b) l'avviso di liquidazione del tributo o avviso ordinario;
- c) il provvedimento che irroga le sanzioni;
- d) il ruolo e la cartella di pagamento;
- e) l'avviso di mora;
- f) gli atti relativi alle operazioni catastali;

- g) il rifiuto espresso o tacito della restituzione di tributi, sanzioni pecuniarie ed interessi o altri accessori non dovuti;
- h) il diniego o la revoca di agevolazioni o il rigetto di domande di definizione agevolata di rapporti tributari.

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

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

## 10. Trasparenza

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

Nella versione aggiornata dell'articolo 3 di quest'ultima, rubricato "Obblighi di trasparenza tramite siti internet", l'Autorità invita il Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti i necessari contenuti informativi minimi, organizzati in modo da favorire la chiara identificazione degli elementi ritenuti meritevoli di trasparenza. Pertanto, per informazioni riguardanti la tariffa, le condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade è possibile consultare il seguente link <https://www.comune.vernate.mi.it/it/paqe/trasparenza-servizio-rifiuti-2bb5dacb-17be-4b5c-aaac-0f5fe3a0a80c>.

All'articolo 2.2 della medesima deliberazione ARERA dispone altresì che il gestore delle attività di raccolta e trasporto e il gestore delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade deve provvedere all'inserimento sul proprio sito internet delle informazioni contenute nelle lettere da a) a i) e da t) a v) del comma 3.1, per gli aspetti di propria competenza.

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

## 11. Privacy

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

Per quanto riguarda il Gestore della Raccolta e Spazzamento SASOM, tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina [https://www.sasom.it/it/chi\\_siamo/privacy/index.html](https://www.sasom.it/it/chi_siamo/privacy/index.html)