

# Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

## Comune di Castano Primo



Approvata con delibera G.C. N. 192 del 28/09/2023

# Sommario

<b>1</b>	<b>Introduzione.....</b>	<b>4</b>
1.1	Oggetto e ambito di applicazione.....	4
1.2	Principi fondamentali della carta.....	4
1.2.1	Uguaglianza.....	4
1.2.2	Imparzialità .....	4
1.2.3	Chiarezza e trasparenza.....	4
1.2.4	Partecipazione .....	5
1.2.5	Efficacia ed efficienza .....	5
1.2.6	Continuità e sicurezza del servizio.....	5
1.2.7	Cortesia e disponibilità .....	5
1.2.8	Sicurezza e rispetto dell’ambiente e della salute .....	6
1.2.9	Privacy.....	6
1.3	I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.....	6
1.3.1	Azienda Multiservizi Abbiatense Gestioni Ambientali – AMAGA S.p.a. ....	6
1.3.2	Comune di Castano Primo .....	8
1.4	Schema regolatorio di inquadramento.....	8
1.5	Validità della carta .....	9
<b>2</b>	<b>Modalità di svolgimento dei servizi .....</b>	<b>9</b>
2.1	Gestione delle tariffe e del rapporto con l’utenza: Comune di Castano Primo .....	9
2.1.1	Modalità di svolgimento del servizio .....	9
2.2	Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dello spazzamento e del lavaggio strade: AMAGA S.p.a.....	10
2.2.1	Raccolta dei rifiuti .....	10
2.2.2	Ecocentro .....	15
2.3	Spazzamento e lavaggio delle strade.....	16
2.4	Servizi disponibili a pagamento .....	16
<b>3</b>	<b>Obblighi e standard di qualità del servizio .....</b>	<b>16</b>
3.1	Obblighi e standard di competenza del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti. ....	17
3.1.1	Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio. ....	17
3.1.2	Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.....	19
3.1.3	Sevizio telefonico e tempistiche d’attesa .....	19
3.1.4	Fatturazione e termini di pagamento.....	20
3.1.5	Rateizzazione. ....	20
3.1.6	Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.....	20
3.2	Obblighi e standard di competenza di AMAGA S.p.a. ....	21

3.2.1	Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione.....	21
3.2.2	Programmazione del servizio offerto .....	21
3.2.3	Reclami.....	21
3.2.4	Sicurezza e pronto intervento .....	21
3.3	Trasparenza.....	21
<b>4</b>	<b>Informazioni utili .....</b>	<b>23</b>
4.1	Servizio telefonico.....	23
4.2	Pronto intervento .....	24
4.3	Punti di contatto con l'utenza .....	24
4.4	Glossario .....	24

# 1 Introduzione

## 1.1 Oggetto e ambito di applicazione

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali, gli obblighi e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito dall’Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il regolatore nazionale, e dall’Ente Territorialmente Competente (ETC), il Comune.

La Carta della qualità si compone di quattro sezioni:

- Introduzione, nella quale si indicano e si definiscono:
  - i principi fondamentali della carta;
  - i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, specificando i segmenti del servizio di competenza di ciascuno di essi;
  - lo schema regolatorio individuato dall’ETC;
  - il periodo di validità della Carta;
- Gestori del servizio integrato, nella quale si dettagliano le attività svolte da ciascun soggetto;
- Obblighi e standard di qualità del servizio che i gestori sono chiamati a rispettare;
- Informazioni utili agli utenti.

La presente Carta della qualità è conforme alla disciplina di regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui alla Delibera ARERA 15/2022/R/rif. e relativo Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

## 1.2 Principi fondamentali della carta

### 1.2.1 Uguaglianza

I gestori, nell’erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nello specifico, si impegnano affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche.

Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

I gestori si impegnano a prestare una particolare attenzione 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.

### 1.2.2 Imparzialità

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

### 1.2.3 Chiarezza e trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dai gestori e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione. Gli operatori del servizio si impegnano inoltre ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio

semplificato e comprensibile ai destinatari, in particolare nei confronti di coloro che non appartengono alla categoria dei professionisti di settore, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

#### **1.2.4 Partecipazione**

I gestori garantiscono sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Gli utenti possono esprimere la loro opinione sui servizi erogati e presentare suggerimenti in merito, quali reclami, memorie e documenti, oltre che prospettare osservazioni, cui i gestori sono tenuti a dare riscontro.

I gestori garantiscono un'informazione tempestiva ed efficace, presupposto imprescindibile per una partecipazione piena e consapevole da parte dei cittadini.

L'utente ha diritto, in particolare, di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore, a condizione che l'utente stesso vantando un interesse diretto, concreto e attuale - corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata - correlato al documento per il quale è stato richiesto l'accesso (rif. artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241).

#### **1.2.5 Efficacia ed efficienza**

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo; vengono pertanto adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a tale scopo, compatibilmente con i criteri di sostenibilità tecnica ed economica.

I gestori si impegnano anche in un aggiornamento continuo del personale, così da fornire consulenze precise e puntuali di pari passo con l'evoluzione del servizio offerto.

#### **1.2.6 Continuità e sicurezza del servizio**

I gestori forniscono un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, secondo le modalità previste nella convenzione di servizio.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, i gestori devono:

- intervenire per risolvere le criticità nel più breve tempo possibile;
- adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile;
- provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi informazioni tempestive sulle ragioni e la durata del disservizio;
- garantire le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

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

#### **1.2.7 Cortesia e disponibilità**

I gestori si impegnano a far sì che il comportamento dei propri operatori sia ispirato ai presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, finalizzato ad instaurare un rapporto di proficua collaborazione.

A tale scopo i dipendenti sono tenuti:

- ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le richieste dell'utente;

- ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche), dotandosi anche di tesserino di riconoscimento.

### **1.2.8 Sicurezza e rispetto dell'ambiente e della salute**

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

I gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione dei fattori inquinanti.

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

I gestori sono tenuti altresì a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

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

### **1.2.9 Privacy**

I gestori si impegnano 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", del Regolamento UE/679/2016 (GDPR) nonché di eventuali documenti interni sulla sicurezza.

In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

- per il Comune in qualità di gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti, il titolare del trattamento è il Comune stesso tramite il proprio rappresentante legale *protempore*. Il *Data Protection Officer Privacy* (DPO)/Responsabile della Protezione dati è raggiungibile all'indirizzo [rpd@comune.castanoprino.mi.it](mailto:rpd@comune.castanoprino.mi.it). Maggiori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale del Comune di Castano Primo al link: [www.comune.castanoprino.mi.it/it/privacy](http://www.comune.castanoprino.mi.it/it/privacy).
- per il servizio di gestione e raccolta, AMAGA S.p.a., Viale C. Cattaneo, 45, Abbiategrasso (MI), P.IVA 11487760156, è il Titolare del trattamento dei dati nella persona del suo legale rappresentante *protempore*. Il responsabile della protezione dei dati (DPO) designato dal titolare ai sensi dell'art.37 del GDPR è Berra Maurizio. La Società può essere altresì contattata all'indirizzo PEC [amaga@pec.amaga.it](mailto:amaga@pec.amaga.it). Per esercitare i diritti, sopra elencati, l'interessato potrà rivolgere richiesta utilizzando l'account di posta elettronica [privacy@amaga.it](mailto:privacy@amaga.it). AMAGA si riserva il diritto di aggiornare la presente Informativa sul trattamento di dati personali. Maggiori informazioni sono reperibili sul sito istituzionale del Gestore AMAGA S.p.a. al link <https://amaga.it/privacy-policy/>.

Ogni interessato potrà sempre esercitare i diritti di cui agli artt.15-16-17-18-20-21 del Capo III del regolamento (UE) 2016/679 contattando il DPO di riferimento del Comune o del gestore.

## **1.3 I gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**

### **1.3.1 Azienda Multiservizi Abbatense Gestioni Ambientali – AMAGA S.p.a.**

AMAGA (Azienda Multiservizi Abbiatense Gestioni Ambientali) è una società multiservizi che opera sul territorio di Abbiategrasso e su quello di alcuni Comuni del circondario. L'Azienda, nata nel 1977, mette a disposizione la propria competenza ed esperienza nell'ambito di differenti tipologie di servizi:

- Servizi igiene ambientale  
(raccolta rifiuti, gestione ecocentro, servizio neve e pulizia strade);
- Gestione tariffa rifiuti;
- Servizi per l'efficienza energetica;
- Gestione verde pubblico;
- Servizi cimiteriali;
- Gestione farmacie comunali;
- Distribuzione gas;
- Supporto partecipazione bandi di finanziamento.

#### **La Storia:**

Nel 1977 AMAGA nasce per occuparsi del servizio di distribuzione e vendita del gas.

Nel 1983 AMAGA acquisisce in concessione dal Comune di Abbiategrasso il servizio di gestione dell'acquedotto comunale.

Nel 1997 Il Comune di Abbiategrasso affida ad AMAGA anche la gestione dell'impianto di depurazione comunale.

Nel 2000 Il Comune di Abbiategrasso affida ad AMAGA la gestione delle reti fognarie.

Nel 2002 In ottemperanza alle norme di legge AMAGA viene trasformata in Società per Azioni, da questo momento inizia un processo di continua modifica della Società sia dal punto di vista della struttura, che dei servizi erogati. A partire dal 2002, ha inizio un decennio in cui AMAGA esce gradualmente dai settori storici gestiti e acquisisce la gestione di altri servizi pubblici e strumentali.

Nel 2005 Viene costituita la società controllata Navigli Ambiente S.r.l. per la gestione dei servizi pubblici locali.

Nel 2006 Nasce AMAGA Energia e Servizi S.r.l., società controllata da AMAGA, dedicata alla gestione dei così detti servizi strumentali.

Nel 2014 AMAGA esce definitivamente dagli originari e storici settori di gestione di servizi in rete, gas e acqua, mantenendo la gestione dei servizi pubblici locali e dei servizi strumentali. A partire dallo stesso anno stipula i primi contratti energia e acquisisce la qualifica di E.S.Co. (Energy Service Company).

Nel 2016 Con l'entrata in vigore del Testo Unico sulle società a partecipazione pubblica AMAGA, approfittando del nuovo quadro normativo che introduce il superamento del così detto oggetto esclusivo per aziende di servizi pubblici e aziende di servizi strumentali, ingloba con una fusione per incorporazione la controllata AMAGA Energia e Servizi S.r.l.

Nel 2019 AMAGA ingloba con una fusione per incorporazione la controllata all'80% Navigli Ambiente S.r.l., acquisendo come nuovo socio, con una quota del 1,41%, il Comune di Motta Visconti.

Nel 2021 AMAGA acquisisce come nuovo socio il Comune di Bareggio, con una quota dello 0,87%.

Nel 2022 AMAGA acquisisce come nuovi soci i Comuni di Albairate e Castano primo con una quota rispettivamente dello 0,22% e 0,22%.

### 1.3.2 Comune di Castano Primo

Il Comune è titolare della potestà impositiva e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile della TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale. Nell'espletamento dei servizi di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti il Comune si avvale del supporto di AMAGA S.p.a. che gestisce per conto del Comune di Castano Primo le seguenti attività:

- Aggiornamento delle banche dati e definizione delle posizioni tributarie;
- Emissione degli avvisi di pagamento;
- Ricezione delle richieste di rimborso o altre comunicazioni degli utenti.

Il Comune di Castano Primo o altro soggetto all'uopo incaricato svolge invece le attività di verifica degli adempimenti tributari e le attività di recupero dell'evasione.

Il Regolamento e le tariffe della TARI sono approvate con apposita deliberazione del Consiglio Comunale. Il regolamento TARI disciplina l'applicazione della tassa in armonia con la normativa vigente definendone aspetti fondamentali quali le riduzioni, le modalità e i termini entro cui presentare le dichiarazioni, le verifiche, la riscossione etc.

Il Comune gestisce i rapporti con AMAGA S.p.a. e coordina gli interventi sul territorio, raccoglie le segnalazioni dei cittadini ed effettua controlli attinenti al servizio.

### 1.4 Schema regolatorio di inquadramento

L'art.3 del TQRIF sancisce che *“Entro il 31 marzo 2022, l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori di cui alla seguente tabella, sulla base del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio e/o nella Carta della qualità vigente/i che deve essere in ogni caso garantito.”*.

Per quanto concerne la regione Lombardia, la funzione di Ente Territorialmente Competente (ETC) è svolta dal Comune, a cui compete l'obbligo sopra citato.

Attraverso le rispettive delibere comunali, il Comune di Castano Primo ha ritenuto di adottare lo **Schema Regolatorio I**, valutandolo più in linea con la attuale condizione di qualità del servizio.

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



## 1.5 Validità della carta

Con validità della Carta si intende il periodo in cui la Carta è ritenuta valida e conseguentemente la qualità del servizio offerto in essa riportata corrisponde al servizio effettivamente garantito all'utenza.

L'art. 3 "Schemi regolatori" del TQRIF fa corrispondere il rispetto degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica individuati rispetto al posizionamento nello Schema all'intera durata del Piano Economico Finanziario (PEF). Considerata quindi la corrispondenza del PEF con il periodo regolatorio 2022-2025, come definito del metodo tariffario rifiuti per il secondo periodo regolatorio (MTR-2), la presente Carta della qualità del servizio è da considerarsi valida fino al 2025, salvo la possibilità di una periodica revisione biennale in linea con la verifica biennale del PEF dei gestori, come riportato nella delibera 363/2021 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025" di ARERA.

L'aggiornamento periodico della Carta avverrà, quindi, in concomitanza all'avvio del successivo periodo regolatorio come definito da ARERA, mentre eventuali modifiche infra-periodo potranno essere effettuate in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, o in caso di adozione di standard migliorativi o in presenza di esigenze manifestate dai gestori e dall'utenza.

La Carta approvata sarà resa disponibile sul sito web dei gestori i cui indirizzi sono riportati nella sezione 4 – Informazioni Utili, conformemente a quanto previsto dall'art. 3 del "Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (TITR)".

Il gestore informerà l'utenza, con i mezzi ritenuti più adeguati e capillari, entro 3 mesi dalla pubblicazione o dall'eventuale modifica del documento, nonché tramite documentazione informativa presente sul sito web del gestore e in generale presso i punti di contatto con l'utenza. Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione.

## 2 Modalità di svolgimento dei servizi

### 2.1 Gestione delle tariffe e del rapporto con l'utenza: Comune di Castano Primo

La TARI, istituita ai sensi dei commi 639 e 651 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e sulla base del Piano Finanziario redatto, validato ed approvato ai sensi del MTR-2. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

Nel Comune di Castano Primo è applicata la TARI tributo presuntiva ai sensi dell'Art. 1, comma 652 legge 147/2013. Il Comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché al costo del servizio.

Il Comune è titolare delle attività di accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione), di gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) e la gestione della banca dati delle utenze, dei crediti e del contenzioso. Nell'espletamento di tali attività il Comune si avvale del supporto di AMAGA S.p.a.

#### 2.1.1 Modalità di svolgimento del servizio

Il Gestore, nell'erogazione dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, si impegna al rispetto dei principi indicati al paragrafo 1.2 (Principi fondamentali della carta) attraverso i canali indicati nella sezione 4

(Informazioni utili). Si richiamano qui in particolare i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Il gestore si impegna infatti affinché il servizio venga fornito senza nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche prestando una particolare attenzione verso i soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli.

Il Gestore agisce nei confronti degli utenti secondo criteri di imparzialità, si impegna ad operare in ogni occasione secondo i principi di chiarezza e trasparenza e garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio e garantisce un'informazione tempestiva ed efficace verso l'utenza.

Il rapporto con l'utenza può avvenire attraverso:

- **lo sportello fisico** ovvero il punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio;
- **Il servizio telefonico** ovvero il canale che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

## **2.2 Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, dello spazzamento e del lavaggio strade: AMAGA S.p.a.**

### **2.2.1 Raccolta dei rifiuti**

Il sistema di raccolta prevalente è quello domiciliare, anche detto "Porta-Porta". Con questo sistema vengono raccolte su tutto il territorio cittadino le seguenti frazioni:

- Resto e Pannolini
- Organico
- Vetro e Metalli
- Carta e cartone
- Imballaggi in Plastica
- Cassette Legno

I contenitori che sono utilizzati per il sistema di raccolta rifiuti hanno caratteristiche differenti a seconda della frazione di rifiuto da conferire e del numero di utenze per numero civico.

I contenitori sono conformi ai requisiti stabiliti dalla norma europea vigente ed in particolare rispondono alle seguenti caratteristiche:

- devono essere realizzati in PP - PE riciclabile al 100 % e resistente ai raggi UV e agli agenti chimici e biologici;
- devono essere di forma quadrata/rettangolare impilabile e sovrapponibile
- devono avere un coperchio incernierato intercambiabile e i più piccoli (fino a 40 lt) devono avere la chiusura antirandagismo;
- devono riportare su un lato del contenitore il logo di AMAGA, la frazione di rifiuto contenuto, un codice a barre più uno spazio da utilizzare per la personalizzazione;
- devono riportare la segnaletica a norma del codice della strada.

I colori ufficiali dei contenitori sono i seguenti:

<b>FRAZIONE RIFIUTI</b>	<b>COLORE CONTENITORE</b>
RESTO	GRIGIO/MARRONE

PANNOLINI	AZZURRO/GRIGIO
IMBALLAGGI IN PLASTICA	GIALLO
CARTA E CARTONE	BIANCO
ORGANICO	VERDE
VETRO E METALLO	BLU
LETTIERE COMPOSTABILI (animali di casa)	VERDE

Tutte le nuove utenze riceveranno il materiale occorrente per il conferimento dei rifiuti e un opuscolo/calendario informativo contenente istruzioni circa la separazione e l'esposizione dei rifiuti giornalieri.

Lo svuotamento di questi contenitori prevede l'uso di appositi automezzi dotati di container/compattatori e la frequenza di svuotamento dipende dalla capacità dei contenitori e dal grado di riempimento.

### Resto e Pannolini

È la parte dei rifiuti che produce il maggiore impatto ambientale rispetto agli altri: non viene immessa in nessuno dei circuiti di riciclo e quindi viene smaltita negli inceneritori.

L'applicazione della tariffa puntuale prevede la misurazione della quantità di rifiuti indifferenziati che è utilizzata per determinare la quota variabile della tariffa. La misurazione è effettuata con il metodo RFid ad alta frequenza. La tariffa applicata ha natura di corrispettivo.

In casi eccezionali e motivati utenze domestiche ed attività produttive potranno avvalersi di ritiri con maggiore frequenza ed essere dotati di contenitori di capacità adeguata alle proprie esigenze.

**IMPORTANTE: Questa frazione può essere conferita solo con il sistema di raccolta domiciliare. È assolutamente vietato conferirla presso l'Ecocentro comunale, depositarla nei cestini dei rifiuti, esportarla in altri comuni e abbandonarla sul territorio. Sanzioni sono previste per i trasgressori.**

CONTENITORI STANDARD RESTO
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
Sacco trasparente da 110 lt
Mastella da 40 lt
Bidone carrellato 120 lt
Bidone carrellato 240 lt
Cassonetto carrellato 1.100 lt
<b>UTENZE ATTIVITA'</b>
Sacco trasparente da 110 lt
Mastella da 40 lt
Bidone carrellato 120 lt
Bidone carrellato 240 lt
Cassonetto carrellato 1.100 lt
<b>Per le utenze domestiche e non domestiche è vietato l'uso di contenitori non standard</b>

CONTENITORI STANDARD PANNOLINI
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
Sacco azzurro da 50 lt
Mastella da 30 lt
Bidone carrellato 120 lt in casi eccezionali
<b>UTENZE ATTIVITA'</b>
Bidone carrellato 120 lt
Cassonetto carrellato 1.100 lt

## MODALITÀ RACCOLTA

Territorio suddiviso in 2

**Zone "Urbane":** Frequenza **SETTIMANALE**

**Zone "Extra Urbane":** frequenza **SETTIMANALE** o a **CHIAMATA** o **SECONDO NECESSITA'**

Le frequenze ed i giorni di ritiro saranno comunicate ogni anno alle utenze con apposito calendario.

Al termine delle operazioni di svuotamento i contenitori dovranno essere ritirati entro al massimo 12 ore a cura dell'utente.

**Per la frazione pannolini può essere richiesto un secondo ritiro settimanale su prenotazione.**

Per richiedere il servizio gratuito è necessario compilare un'apposita scheda ritirandola all'Ufficio Sportello al Pubblico o scaricandola dal sito WWW. AMAGA.IT.

La scheda compilata dovrà essere consegnata allo Sportello al Pubblico o inviata al seguente indirizzo e-mail: segnalazioni.castanoprino@amaga.it

### Organico

La caratteristica principale di questi rifiuti è di essere biodegradabili, ossia è la Natura stessa a decomporli, trasformarli in sostanze più semplici. Questi rifiuti trattati in speciali impianti di compostaggio si trasformeranno in un ottimo fertilizzante naturale con un processo virtuoso di riciclo totale.

Nell'ambito delle iniziative volte a ridurre la produzione di rifiuti si conferma la possibilità di incentivare la pratica del Compostaggio riservata alle sole utenze Domestiche nelle forme e modalità espresse nel Regolamento Comunale per l'applicazione della TARI.

Le utenze non domestiche verranno dotate, laddove necessario in relazione alla quantità di rifiuto prodotto o previsto dal soggetto gestore, di bidoncini di capacità adeguata alle esigenze.

Le frequenze ed i giorni di ritiro saranno comunicate ogni anno alle utenze con apposito calendario.

**IMPORTANTE:** Questa frazione può essere conferita solo con il sistema di raccolta domiciliare. È assolutamente vietato conferirla presso l'Ecocentro comunale, depositarla nei cestini dei rifiuti, esportarla in altri Comuni e abbandonarla sul territorio. Sanzioni sono previste per i trasgressori.

CONTENITORI STANDARD
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
Sacchetti biodegradabili da 10 lt Cestello sottolavello 10 lt Mastella da 30 lt Bidone carrellato da 120 lt
<b>UTENZE ATTIVITA'</b>
Mastella da 30 lt Bidone carrellato 120 lt Bidone carrellato 240 lt
<b>Per le utenze domestiche e non domestiche è vietato l'uso di contenitori non standard</b>
<b>COLORE</b>
VERDE

## Vetro e metalli

Il vetro viene prodotto fondendo la sabbia ad alta temperatura. Articoli in vetro possono a loro volta essere fusi e trasformati in nuovi prodotti. Bottiglie e barattoli di vetro portati a temperature comprese tra gli 800 ed i 1500°C rammolliscono e poi fondono. A questo punto, l'impasto viene reso omogeneo con una miscelazione, viene affinato e spesso decolorato; quindi, può essere usato per ricavare nuovi articoli di vetro.

Accanto al riciclo, bisogna considerare anche il riuso dei prodotti. Alcuni tipi di bottiglie ed altri contenitori di vetro possono essere lavati e riutilizzati decine di volte. Il sistema dei vuoti a rendere su cauzione è molto rispettoso dell'ambiente; infatti, il riutilizzo dei prodotti è molto più economico in termini energetici del loro riciclo. Le utenze non domestiche verranno dotate, laddove necessario in relazione alla quantità di rifiuto prodotto o previsto dal soggetto gestore, di contenitori adeguati alle esigenze.

Le frequenze ed i giorni di ritiro saranno comunicate ogni anno alle utenze con apposito calendario.

<b>CONTENITORI STANDARD</b>
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
Mastella da 25 lt Bidone carrellato 120 lt
<b>UTENZE ATTIVITA'</b>
Mastella da 25 lt Bidone carrellato 120 lt Bidone carrellato 240 lt
<b>Per le utenze domestiche e non domestiche è vietato l'uso di contenitori non standard</b>

<b>COLORE</b>
BLU

## Carta e cartone

Giornali, riviste, carta, pacchi, cartone da imballaggio formano una grande quantità di rifiuti che, se gettata, si decompone e non serve più. Può essere invece recuperata per produrre altra carta, evitando di abbattere gli alberi, che sono un elemento fondamentale per l'ambiente.

Le frequenze ed i giorni di ritiro saranno comunicate ogni anno alle utenze con apposito calendario.

<b>CONTENITORI STANDARD</b>
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
Mastella da 40 lt Bidone carrellato 120 lt Bidone carrellato 240 lt Cassonetto carrellato da 1.100 lt
<b>UTENZE ATTIVITA'</b>
Bidone carrellato 120 lt Bidone carrellato 240 lt Cassonetto carrellato da 1.100 lt
<b>Per le utenze domestiche e non domestiche è vietato l'uso di contenitori non standard</b>

<b>COLORE</b>
BIANCO

### Imballaggi in plastica

La fortissima diffusione della plastica derivata dal petrolio è una delle maggiori emergenze ambientali del pianeta. È quindi fondamentale evitare l'uso della plastica laddove non è necessario e recuperarla con la raccolta differenziata, evitando accuratamente di abbandonarla in natura.

Le utenze domestiche condominiali e non domestiche verranno dotate, laddove necessario in relazione alla quantità di rifiuto prodotto o previsto dal soggetto gestore, di sacchi e contenitori adeguati alle esigenze.

Le frequenze ed i giorni di ritiro saranno comunicate ogni anno alle utenze con apposito calendario.

<b>CONTENITORI STANDARD</b>
<b>UTENZE DOMESTICHE</b>
Sacco semitrasparente giallo da 100 lt Bidone carrellato 120 lt Bidone carrellato 240 lt Cassonetto 1.100 lt
<b>UTENZE ATTIVITA'</b>
Sacchi di plastica semitrasparente gialli da 100 lt Bidone carrellato 120 lt Bidone carrellato 240 lt Cassonetto 1.100 lt
<b>Per le utenze domestiche e non domestiche è vietato l'uso di contenitori non standard</b>

<b>COLORE</b>
GIALLO

### Cassette legno e plastica

Le utenze attività appartenenti alla categoria "Ortofrutta" possono usufruire di un servizio gratuito porta-porta di raccolta delle "Cassette di Legno e Plastica"

Il conferimento di questi rifiuti è effettuato sfuso, pulito da materiali di disturbo (reti e materiali plastici) e ridotto di volume. Le Cassette di Legno sono conferite al servizio di raccolta con la modalità "porta a porta" all'esterno della proprietà su prenotazione. Questo servizio è riservato alle sole utenze attività appositamente autorizzate.

Per lo smaltimento della frazione "CASSETTE DI LEGNO" e "PLASTICA" è disponibile un servizio gratuito di ritiro a domicilio, concordando con il Gestore un calendario per il ritiro dei rifiuti. Le utenze che necessitano di tale servizio aggiuntivo dovranno farne richiesta al gestore tramite l'indirizzo mail: segnalazioni.castanoprino@amaga.it.

### Farmaci scaduti

Il conferimento di questi rifiuti è effettuato in appositi contenitori presenti nelle farmacie. È possibile comunque portare i farmaci alle stazioni ecologiche. Questi rifiuti non possono essere gettati insieme ai rifiuti "tradizionali" perché contengono sostanze chimiche e biologiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

La raccolta avviene indicativamente una volta al mese direttamente presso i centri di raccolta autorizzati.

Sul territorio sono presenti punti di conferimento specifici.

### **Pile**

Il conferimento di questi rifiuti è effettuato in appositi contenitori presenti sul territorio comunale. Potete comunque portare pile e batterie alle stazioni ecologiche. Non gettate questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

La raccolta avviene indicativamente una volta al mese direttamente presso i centri di raccolta autorizzati.

Sul territorio sono presenti punti di conferimento specifici.

### **Toner**

Il conferimento di questi rifiuti è effettuato in appositi contenitori presenti sul territorio comunale. Potete comunque portare rifiuti di stampa elettronici alle stazioni ecologiche. Non gettate questi rifiuti insieme ai rifiuti “tradizionali” perché contengono sostanze chimiche pericolose per uomini, animali e ambiente.

La raccolta avviene indicativamente una volta al mese direttamente presso i centri di raccolta autorizzati.

Sul territorio sono presenti punti di conferimento specifici.

### **Abiti usati**

L’attività di raccolta degli INDUMENTI USATI viene svolta da cooperative sociali in possesso delle necessarie autorizzazioni e certificazioni per la raccolta, il trasporto e il recupero degli stessi. Il materiale raccolto viene poi inviato, tramite trasportatori autorizzati, agli impianti di destinazione finale che garantiscono il rispetto delle norme ambientali e sul lavoro.

Il conferimento di questi rifiuti è effettuato in appositi contenitori presenti sul territorio comunale. La raccolta avviene indicativamente una volta alla settimana e trasportati presso i centri di raccolta e recupero autorizzati.

Sul territorio sono presenti punti di conferimento specifici.

## **2.2.2 Ecocentro**

L’Ecocentro di Via del Lavoro – 20022 Castano Primo (MI) è un luogo custodito dove il cittadino deve portare tutti quei rifiuti che possono essere recuperati oppure quelli che possono costituire un pericolo per l’ambiente. In particolare, presso l’Ecocentro di Castano Primo è possibile conferire gratuitamente le tipologie di rifiuto riportate nel regolamento di accesso all’ecocentro disponibile al seguente indirizzo: <https://amaga.it/gestione-servizi-ambientali-comune-di-castano-primo/>

L’Ecocentro è attivo nei seguenti orari:

#### **ORARIO ESTIVO (MAGGIO – SETTEMBRE)**

<b>Lunedì</b>	08:30 – 12:00
<b>Mercoledì</b>	14:30 – 18:00
<b>Giovedì</b>	08:30 – 12:00
<b>Venerdì</b>	14:30 – 18:00
<b>Sabato</b>	08:30 – 12:00 14:30 – 18:00

#### **ORARIO INVERNALE (OTTOBRE – APRILE)**

Lunedì	08:30 – 12:00
Mercoledì	14:30 – 17:00
Giovedì	08:30 – 12:00
Venerdì	14:30 – 17:00
Sabato	08:30 – 12:00 14:30 – 18:00

## 2.3 Spazzamento e lavaggio delle strade

Il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade viene effettuato mediante l'utilizzo di macchine spazzatrici equipaggiate di spazzole e inaffiatori che permettono la rimozione e l'aspirazione dello sporco stradale e da un operatore in appoggio, dedicato all'attività di asservimento alla spazzatrice dotato di idonea attrezzatura per il convogliamento dei rifiuti verso la spazzatrice. Viene effettuato con frequenza settimanale seguendo un piano di spazzamento predefinito, le frequenze dei servizi sono consultabili sul sito WWW.AMAGA.IT

## 2.4 Servizi disponibili a pagamento

AMAGA svolge, anche a pagamento, altri servizi su specifica richiesta dei cittadini/aziende/ ente, quali:

- aumento frequenze di raccolta rifiuti a domicilio oltre a quelli standard già previsti;
- incremento del numero di contenitori oltre allo standard previsto,
- noleggio di speciali contenitori per lo smaltimento occasionali di rifiuti urbani e speciali;
- trasporto e smaltimento di rifiuti speciali;
- servizio integrativo raccolta Carta e Cartone per utenze attività.

Tutti i servizi a pagamento saranno effettuati previa sottoscrizione di un preventivo e a condizione che l'utente sia in regola con i pagamenti della TARI.

Ulteriori servizi integrativi possono essere richiesti all'Azienda mediante la stipula di specifici contratti.

## 3 Obblighi e standard di qualità del servizio

I gestori si impegnano a garantire gli obblighi e gli standard del servizio erogato, in conformità con quanto previsto dal posizionamento nello "Schema I" del TQRIF e sulla base della tipologia del servizio svolto. In particolare, il servizio offerto deve essere conforme a quanto riportato nelle seguenti tabelle riguardo gli obblighi e gli standard relativi allo schema regolatorio come individuato dall'ETC.

Tab.1 Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio scelto

	Schema I	Soggetto obbligato
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	TUTTI I GESTORI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	NO	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI



Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI, GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI
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	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	n.a.	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
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 Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	NO	GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	NO	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	GESTORE SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

### 3.1 Obblighi e standard di competenza del Gestore delle tariffe e del rapporto con gli utenti.

Risultano di competenza del Comune di Castano Primo, in qualità di gestore delle tariffe e dei rapporti con l'utenza gli ambiti riportati nei successivi paragrafi. Si informa che nell'erogazione di tali servizi il Comune si avvale del supporto del gestore AMAGA S.p.a. il quale è tenuto al rispetto degli obblighi stabiliti dal TQRIF.

#### 3.1.1 Procedure e tempistiche di attivazione, variazione, cessazione del servizio.

Il Gestore mette a disposizione dell'utenza dei moduli necessari per la richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio presso lo sportello fisico oppure online sul sito WWW.AMAGA.IT

Il modulo per la richiesta di attivazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali:
  - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale;
  - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta:
  - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati;

- per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza;
- e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

Le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade, le corrette modalità di conferimento dei rifiuti, ivi incluse le modalità per la consegna delle attrezzature per la raccolta nonché le indicazioni per reperire la Carta della qualità del servizio, possono essere consultate sul sito di AMAGA S.p.A. all'indirizzo WWW.AMAGA.IT

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio entro 90 gg. solari dalla data di inizio del possesso/detenzione del immobile o dalla data di avvenuta variazione o cessazione; la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- il codice utente e il codice utenza ovvero il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;
- la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine preposto oppure dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

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

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

L'utente ha diritto a presentare la richiesta di variazione o cessazione del servizio entro 90 giorni solari dalla data di avvenuta variazione o cessazione. il Gestore ha sempre obbligo di risposta: la risposta deve essere formulata in modo chiaro e comprensibile e indicare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del Gestore che ha preso in carico la richiesta;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, la variazione o cessazione del servizio.

### **3.1.2 Procedure e tempistiche di risposta a richieste di informazioni, reclami e rettifiche.**

Il gestore del servizio si impegna ad applicare criteri prudenziali alla classificazione delle segnalazioni scritte inviate dagli utenti, per cui, in caso non si possa stabilire se la segnalazione sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, essa viene classificata come reclamo scritto.

Il gestore è tenuto sempre a rispondere alla segnalazione scritta dell'utente.

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

L'utente ha possibilità di inviare un reclamo scritto anche senza utilizzare il modulo fornito dal gestore, purché la richiesta inoltrata riporti i campi obbligatori riportati:

- il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Le modalità per la presentazione dei reclami scritti e delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati possono essere richieste dall'utente agli operatori del servizio telefonico oppure nei punti di contatto.

Il gestore si impegna alla risposta al reclamo utilizzando una terminologia di uso comune e con le informazioni minime obbligatorie per tipo di segnalazione. Tutte le risposte alle segnalazioni conterranno i due elementi minimi:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Per i casi di reclamo scritto, si aggiungeranno:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Per i casi di richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, si aggiungeranno:

- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

### **3.1.3 Servizio telefonico e tempistiche d'attesa.**

Oltre a quanto sopra indicato, l'utente può contattare il Gestore attraverso il recapito telefonico riportato nella sezione "Informazioni utili".

#### **3.1.4 Fatturazione e termini di pagamento.**

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 gg. solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione saranno chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non saranno in nessun caso imputati all'utente.

È garantita all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio. Nel caso si preveda anche una modalità onerosa, all'utente non può essere eventualmente addebitato un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

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, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre. Nel caso in cui sia previsto il pagamento rateale degli importi dovuti, il gestore allegherà i relativi bollettini al documento di riscossione.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

#### **3.1.5 Rateizzazione.**

Il gestore si impegna a garantire la possibilità di rateizzazione:

- agli utenti che dichiarino, mediante presentazione di autocertificazione ai sensi del D.P.R. 445/00 e s.m.i., di essere beneficiari del "bonus sociale" per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi 2 anni.

Al documento di riscossione saranno allegati i bollettini per il pagamento rateale dell'importo dovuto.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto. L'utente che ne ha diritto può richiedere un'ulteriore rateizzazione entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

#### **3.1.6 Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti.**

Nel caso in cui il Comune, a seguito di richiesta scritta di rettifica, verifichi un credito a favore dell'utente, è previsto l'accredito dell'importo erroneamente addebitato senza necessità di ulteriori richieste da parte dell'utenza, mediante:

- detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- 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 previsto per lo standard "Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati" riportato in Tabella 2.

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 50 euro.

Il tempo di rettifica degli importi non dovuti, definito come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta la rateizzazione, è pari a 120 gg. lavorativi.

### **3.2 Obblighi e standard di competenza di AMAGA S.p.a.**

Risultano di competenza di AMAGA S.p.a., in qualità di gestore della raccolta e del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade, i seguenti ambiti:

#### **3.2.1 Segnalazione di disservizi e richieste di riparazione**

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore per posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove presenti, o tramite il servizio telefonico.

#### **3.2.2 Programmazione del servizio offerto**

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di raccolta e trasporto predisposto dal gestore e disponibile sul sito web del gestore e sull'APP "Riciclaro", da cui è possibile evincere, per ciascuna zona della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta. Eventuali modifiche sostanziali al Programma finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto che comportino una variazione della frequenza di passaggio, saranno opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

L'utente ha la possibilità di consultare il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio predisposto dal gestore e disponibile sul sito web del gestore, da cui è possibile evincere, per ciascuna zona, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e comunicate all'utenza.

#### **3.2.3 Reclami**

L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi contenuti in questa Carta della qualità formulando un reclamo scritto ad AMAGA. Per facilitare l'utente è stato predisposto un modulo aziendale, presente nella Sezione V, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. L'utente può inoltrare le proprie segnalazioni scritte: per posta - per e-mail - consegnando il reclamo allo Sportello al Pubblico.

#### **3.2.4 Sicurezza e pronto intervento**

Il Gestore AMAGA S.p.a. si impegna a mantenere attivo un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

Il numero di emergenza è riportato nella sezione Informazioni utili.

### **3.3 Trasparenza**

Il gestore si impegna a mantenere attiva ed aggiornata all'interno del proprio sito web una sezione facilmente accessibile dalla home page nella quale possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste da ARERA, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni.

In particolare, la Delibera ARERA 444/2019/R/rif, “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati” e il suo Allegato A “Testo integrato in tema di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti” (TITR) prevede la pubblicazione dei seguenti contenuti minimi:

- a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;
- b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l’invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);
- c) modulistica per l’invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell’utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all’articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;
- h) percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell’ambito territoriale in cui è ubicata l’utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso, calcolata come indicato all’Articolo 10, commi 10.1 e 10.2 del TITR;
- i) calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;
- k) informazioni per l’accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;
- l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l’anno in corso con riferimento all’ambito o ai comuni serviti;
- m) regolamento TARI o regolamento per l’applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell’articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;
- n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;
- o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all’anno in corso;
- p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l’indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili

affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;

- q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;
- r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;
- s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;
- t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;
- u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;
- v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;
- w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;
- x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;
- y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Tali informazioni sono disponibili sul sito del Comune di Castano Primo alla sezione "Trasparenza".

## 4 Informazioni utili

### 4.1 Servizio telefonico

Il numero verde che l'utente può contattare relativamente al servizio di gestione dei rifiuti urbani e delle tariffe è il numero **800.77.67.17**, gestito da AMAGA S.p.a. e attivo dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 16:30

Tale servizio è finalizzato a:

- a) rispondere alle richieste di informazioni;
- b) ottenere informazioni e istruzioni in merito a:
  - frequenza, giorni e orari delle raccolte;
  - elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;

- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura della Piattaforma di Raccolta Differenziata ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti;
- informazioni sulla TARI

## 4.2 Pronto intervento

In caso di situazioni di pericolo inerenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani, l'utente può contattare il servizio telefonico di pronto intervento al numero verde **800.77.67.17** gestito da AMAGA S.p.a. al quale risponderà un operatore di centralino in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare l'uscita delle squadre di emergenza e per impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza.

## 4.3 Punti di contatto con l'utenza

### Indirizzo e-mail

Scrivendo all'indirizzo mail [sportellotari.castanoprimo@amaga.it](mailto:sportellotari.castanoprimo@amaga.it) è possibile:

- chiedere informazioni o chiarimenti generici o relativi alla propria posizione personale;
- richiedere copia degli avvisi di pagamento;
- inviare documentazione e dichiarazioni. In questo caso è necessario allegare sempre una copia di un documento di identità di chi sottoscrive i moduli. Se si dispone di un indirizzo PEC, è sempre meglio utilizzare quello, in quanto ha lo stesso valore di una raccomandata A/R;
- inoltrare istanze, richieste di annullamento, ricorsi ecc. (in questo solo utilizzando l'indirizzo PEC);

### Sportelli fisici

Lo sportello utenti gestito da AMAGA S.p.a. è sito in Corso Roma c/o Villa Rusconi – 20022 Castano Primo (MI) ed è attivo nei seguenti orari:

<b>Martedì</b>	16:00 – 18:00
<b>Giovedì</b>	09:00 – 12:00
<b>Venerdì</b>	09:00 – 12:00

## 4.4 Glossario

Si riporta in seguito un breve glossario dei termini utilizzati nel presente documento, al fine di agevolare la lettura e la comprensione all'utente:

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



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

- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;
- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;
- **data di invio** è:
  - per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;
- **data di ricevimento** è:
  - per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
  - per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
  - per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **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;
- **gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

- **gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio 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;
- **MTR-2** è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico**: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **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.