



COMUNE DI  
San Giuliano Milanese

Servizio gestito da



# I N O STRI SERVIZI SO N O SCRITTI SULLA CARTA

Quando ci impegniamo per una città più pulita,  
la vita è più azzurra



## LA CARTA DELLA QUALITÀ

### **Premessa**

Il Comune di San Giuliano Milanese assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della Qualità*), nonché dei principi in materia di trasparenza e privacy di cui al Regolamento UE 2016/679.

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

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

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

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA<sup>1</sup> (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
- Attività di raccolta e trasporto (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati, ingombranti e differenziati;

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

**Il gestore della raccolta e trasporto è Amsa**

**Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Amsa**

**Il gestore dei Centri di Raccolta è Egea Ambiente**

### **GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI**

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

---

<sup>1</sup> ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA**)

- 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 (**ARERA**);
  - **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
  - **Centro di Raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell’ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008 e s.m.i.;
  - **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
  - **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
  - **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell’Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell’economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
  - **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
  - **Decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”;
  - **Decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante “*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*”;
  - **Decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i.;
  - **Decreto - legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*”;
  - **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 modificazione dalla L. 11luglio 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 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.
  - **Direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, “*Principi sull’erogazione dei servizi*”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carte dei Servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.

- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **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 24 dicembre 2007, n. 244** "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennali dello Stato (legge finanziaria 2008)*"; in particolare, all'art. 1, 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 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.
- **Legge 24 marzo 2012, n. 27**. Conversione, con modificazioni, del decreto -legge 24 gennaio 2012, n. 1 "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture.*"

- **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”*.
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all’interno della gestione di riferimento;
- **programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all’interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l’utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un’Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell’utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l’utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all’articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all’Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (online);
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

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

#### **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di San Giuliano Milanese nello Schema 2, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nell'Allegato 1 e 2 alla presente Carta della qualità.

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

- a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  - I. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio
  - II. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
  - III. alle richieste di rettifica degli importi addebitati
  - IV. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
  - V. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
  
- b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:
  - I. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
  - II. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
  - III. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade e altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi pertinenziali, raccolta rifiuti abbandonati, gestione rifiuti cimiteriali, diserbo stradale
  - IV. alla sicurezza del servizio

il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata.

#### **DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ'**

La Carta della Qualità è a disposizione di tutti gli utenti ai link: [www.sangiulianonline.it](http://www.sangiulianonline.it) e [www.amsa.it](http://www.amsa.it) .

La carta ha validità pluriennale e sarà aggiornata ogni qualvolta intervengono modifiche normative e cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc. Tali aggiornamenti saranno comunicati agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sui siti sopra indicati.

#### **1. PRINCIPI FONDAMENTALI (INSERITO AI SENSI DEL DPCM 27 gennaio 1994)**

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

**Imparzialità:** il Comune di San Giuliano Milanese e il Gestore adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

**Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio:** obiettivo prioritario per il Comune di San Giuliano Milanese è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

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

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

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

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

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

**L'impegno dei cittadini di San Giuliano Milanese:** una città pulita e vivibile è il risultato sia del servizio di smaltimento e pulizia svolto dal Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti, che dell'impegno e dell'attenzione dei cittadini.

Perciò il Comune di San Giuliano Milanese e il Gestore invitano tutti a rispettare le norme del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti e delle Ordinanze Sindacali.

I cittadini di San Giuliano Milanese si impegnano a:

- non gettare a terra i rifiuti e i mozziconi di sigarette;
- usare sempre i cestini stradali solo per piccoli rifiuti e non per rifiuti di provenienza domestica;



- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti: per il ritiro è previsto il servizio gratuito a domicilio prenotabile sul sito [www.amsa.it](http://www.amsa.it) o telefonando al **Numero Verde 800.332299**. In alternativa si possono portare presso uno dei Centri di Raccolta;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni canine che vanno depositate nei cestini stradali;
- tenere separati i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi e depositarli negli appositi contenitori o portarli presso uno dei Centri di Raccolta Comunali o usufruire di sistemi mobili presenti sul territorio (es. Centro Ambientale Mobile);
- esporre in strada i sacchi e i cassonetti condominiali nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare troppo a lungo le strade e i marciapiedi ritirando i cassonetti entro l'orario previsto;

i cittadini si impegnano inoltre a:

- dichiarare l'occupazione o la detenzione di ciascun immobile e delle relative pertinenze, oltre a eventuali variazioni e cessazioni, affinché il comune possa determinare l'importo della tassa sui rifiuti (TARI);
- pagare l'importo annuale in base alle scadenze indicate nei singoli avvisi di pagamento.

## **2. OBBLIGHI DI SERVIZIO RIGUARDANTI LA GESTIONE DELLA TARI**

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di San Giuliano Milanese.

Per la gestione della TARI, si rimanda al regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link: <https://sangiulianoonline.it/tipologie-documento/regolamenti/>, che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica.

### **2.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**

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

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore dell'attività di gestione tariffe in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico, ovvero compilabile online.

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

#### *Modalità per la variazione o cessazione del servizio*

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico ovvero compilabile online.

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06<sup>2</sup> devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

#### *Risposta del gestore*

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

#### *Tempo di risposta alle richieste di attivazione /variazione o cessazione del servizio*

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione/variazione o cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta.

## **2.2. RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA TARI - RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

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

### *Procedura di presentazione dei reclami scritti riguardanti la TARI e delle richieste di rettifica degli importi addebitati*

Il modulo per il reclamo scritto riguardante la TARI e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune al seguente link <https://sangiulianonline.it/>, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- via e-mail, indirizzata a: [gaetana.defrancisci@comune.sangiulianomilanese.mi.it](mailto:gaetana.defrancisci@comune.sangiulianomilanese.mi.it)
- mediante consegna allo sportello fisico;

### *Risposta del gestore*

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

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

### *Tempo di risposta motivata ai reclami scritti/informazioni*

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto/informazioni, pari a trenta (30) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo/informazioni inviato dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

---

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

#### *Tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati*

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, pari a sessanta (60) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.

### **2.3. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE PER LA GESTIONE DELLA TARI**

#### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico*

L'utente può rivolgersi per richiedere assistenza, previo appuntamento, allo sportello fisico sito presso la sede comunale e aperto:

dal lunedì al venerdì dalle 8:45 alle 12:30 e il giovedì anche dalle 15:45 alle 18:00.

L'appuntamento può essere richiesto o telefonicamente al n. 02/98207 tasto 3 o al seguente link:

<https://sangiulianonline.it/notizie/booking-on-line-prenota-appuntamento-per-tributi-certificati-e-residenza/>

#### *Obblighi di servizio telefonico*

L'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza ai seguenti numeri:

Il numero TARI è: 02/98207 tasto 3

Il numero verde TARI/Comune è: 800179111

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

#### *Termine per il pagamento*

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

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

#### *Modalità e strumenti di pagamento - TARI*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

È fatta salva la possibilità per il gestore di prevedere ulteriori modalità di pagamento definite in accordo con il Comune.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

#### *Modello F24 pagabile:*

- Presso gli sportelli postali
- Presso gli sportelli bancari/bancomat abilitati

#### *Periodicità di riscossione*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, in accordo con il Comune, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale<sup>3</sup>, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

#### *Modalità per la rateizzazione dei pagamenti*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dal Comune;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

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

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

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

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

### **3. OBBLIGHI RIGUARDANTI IL SERVIZIO OPERATIVO**

#### **3.1 RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI INERENTI AL SERVIZIO**

##### *Classificazione delle richieste scritte dell'utente*

---

<sup>3</sup> Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come richiesta scritta di informazioni o come reclamo scritto nel caso in cui sia comprovato che si tratti di un disservizio causato dal gestore.

#### *Procedura di presentazione dei reclami scritti*

Il modulo per il reclamo scritto inerente al servizio operativo è scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso alcuni punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga necessariamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome e il cognome;
- 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 e rapporto con gli utenti);
- l'indirizzo a cui si riferisce la segnalazione-

#### *Risposta del gestore*

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni.

### **3.2 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE INERENTI AL SERVIZIO**

#### *Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online*

Il gestore dell'attività di gestione rifiuti e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e del trasporto mettono a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere.

L'ETC, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e in accordo con il gestore, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno/ più sportello/i fisico/i a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti o al gestore della raccolta e trasporto, ognuno per le attività di propria competenza, reclami, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e, nello specifico per le attività di gestione tariffe, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti.

#### *Obblighi di servizio telefonico*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e il gestore della raccolta e trasporto hanno l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata.

### **3.3 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI E/O SOSTITUZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza via e-mail e mediante sportello online.

La richiesta di riparazione e/o sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dagli amministratori di condominio o, nel caso di casa singola, dal cittadino al gestore della raccolta e trasporto via e-mail e mediante sportello online.

### **3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO**

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

Il gestore della raccolta e trasporto predispone un Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, il giorno e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

### **3.5 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE**

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

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, il giorno e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dal Comune.

### **3.6 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

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

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, entro il 1° gennaio 2023 il gestore predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

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

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Per entrambe le fattispecie, l'Ente Territorialmente Competente individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio di Pronto Intervento attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal gestore ai soggetti interessati, 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 o prevedendo la richiamata da parte del gestore del pronto intervento.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per il pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato per il servizio di Pronto Intervento.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

#### 4. TUTELA DELL'UTENTE

Obiettivo prioritario per il Comune di San Giuliano Milanese è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali.

Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

##### ***Accessibilità alle informazioni e reclami***

L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard di qualità dei servizi contenuti in questa Carta della qualità formulando al Comune un reclamo verbale (telefonicamente o di persona) o scritto.

Richieste di informazioni e reclami possono essere in particolare presentati nei seguenti modi:

- recandosi presso gli uffici del Comune di San Giuliano Milanese situati in Via De Nicola 2, nei giorni dal lunedì al venerdì dalle 08.45 alle 12.30 e il giovedì dalle 08.45 alle 12.30 e dalle 15.45 alle 18.00
- telefonando al n. verde dell'URP 800179111 dal lunedì al venerdì dalle 08.45 alle 12.30 e il giovedì dalle 08.45 alle 12.30 e dalle 15.45 alle 18.00
- inviando comunicazione scritta agli uffici Comunali all'indirizzo sopra indicato o via mail all'indirizzo [urp@comune.sangiulianomilanese.mi.it](mailto:urp@comune.sangiulianomilanese.mi.it)
- le segnalazioni possono essere fatte anche sull'Applicazione Municipium, scaricabile sugli smartphone o direttamente dal sito [www.municipiumapp.it](http://www.municipiumapp.it), selezionando il Comune di San Giuliano Milanese (MI)

#### 5. PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

##### **Certificazioni e registrazioni**

**AMSA**, da sempre attenta alla qualità del proprio servizio, alle comunità, al territorio e alla tutela delle persone e dell'ambiente, opera da oltre 10 anni nel rispetto dei principi per la Qualità, l'Ambiente, la Salute, la Sicurezza e la Sicurezza Stradale che sono espressi anche nella Politica del Gruppo A2A, basandosi sui valori e sui principi etici e di sostenibilità.

Con il recepimento delle norme UNI ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO 45001:2018, ISO 39001:2012, le registrazioni EMAS di alcuni siti aziendali e la certificazione ReMade in Italy per il servizio di raccolta rifiuti, Amsa ha definito un modello di gestione Ambiente Salute e Sicurezza.

In un'ottica di massima tutela, l'approccio all'implementazione prevede l'analisi dei principali processi di qualità, ambiente, salute e sicurezza aziendali disciplinati attraverso la redazione di procedure-istruzioni operative. L'impegno al miglioramento continuo di Amsa garantisce lo sviluppo dei propri servizi sia come incremento sul territorio in relazione alle esigenze dei clienti, dei cittadini e delle istituzioni, sia come modalità di erogazione dei servizi.

**EGEA Ambiente** è la società appartenente al gruppo EGEA che si occupa di problematiche ambientali soprattutto nel settore della gestione dei rifiuti, ed è impegnata nel promuovere nell'ambito della propria organizzazione i principi di Qualità ispirati alle normative della serie UNI EN ISO 9000:2015 della norma UNI EN ISO 14001:2015 e della norma UNI EN ISO 45001:2018.

In possesso e conforme con i sistemi di gestione delle certificazioni ISO 9000, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018, EGEA Ambiente è impegnata a ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali in un'ottica di miglioramento continuo allo scopo di raggiungere il massimo livello di efficacia ed efficienza, di prevenzione e di contenimento degli impatti ambientali, della salute e sicurezza dei lavoratori e dei rischi d'impresa

##### **5.1. I SERVIZI EROGATI**

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune con il gestore affidatario e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti.

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

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

I rifiuti devono essere esposti dalle 20.00 alle 22.00 del giorno di raccolta, fatta eccezione per il vetro che può essere esposto dalle 20.00 del giorno precedente ed entro le 6.30 del giorno di raccolta.

Al termine della raccolta, e comunque entro le ore 09.00 del giorno successivo a quello della raccolta, i contenitori vuoti devono essere riposti all'interno delle aree private a cura dei produttori di rifiuti.

Per le raccolte diurne il ritiro dei contenitori nelle aree private deve avvenire entro le ore 14.00 del giorno di raccolta.

Il servizio scarti vegetali è effettuato da marzo a novembre per i soli utenti abbonati.

## 5.2. Raccolta porta a porta dei rifiuti

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

Si tratta di materiali quali:

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

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it) e all'app PULLamo.

Gli utenti conferiscono la frazione indifferenziata in sacchi trasparenti neutri debitamente chiusi posizionati a bordo strada in corrispondenza con l'accesso a servizio degli stabili serviti o in area debitamente predisposta.

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

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

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

Il servizio è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante il giorno fissato.

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

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'Amministrazione Comunale e all'utenza interessata e apporranno su di questo un adesivo riportante la dicitura "Comune di San Giuliano Milanese – sacco non ritirato in quanto non conforme."

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



- **Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate**

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate (organico, carta e cartone, imballaggi in plastica e metallo, vetro) sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate. La raccolta porta a porta di sfalci e potature viene effettuata esclusivamente per le utenze domestiche. Anche per queste raccolte i rifiuti devono essere di norma conferiti dagli utenti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, esclusivamente nei giorni indicati per il ritiro e in base alla fascia oraria secondo quanto riportato sul sito [amsa.it](http://amsa.it) e l'app PULLamo.

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

Effettuata la raccolta, il gestore provvede al trasporto del rifiuto presso impianto di recupero autorizzato o presso i Centri di Raccolta Comunali, attrezzati con appositi contenitori.

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

- **Raccolta porta a porta della frazione umida**

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

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

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it) o all'app PULLamo.

Il conferimento della frazione umida è effettuato in appositi sacchetti di materiale biodegradabile e contenitori di colore marrone distribuiti all'utenza.

I mezzi di raccolta impiegati dal gestore garantiscono la tenuta ai percolamenti e sono lavati e disinfettati secondo necessità. Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza bisettimanale** durante i giorni fissati.

- **Raccolta porta a porta di carta e cartone**

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

- Giornali, riviste e quaderni (senza parti in metallo e plastica);
- Cartoni per cibi e per bevande (latte, succhi di frutta e altre bibite);
- Sacchetti di carta, scatole e confezioni in cartone per alimenti, per abbigliamento e per oggetti vari;
- Cartone della pizza senza residui di cibo

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it) o all'app PULLamo.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando l'apposito cassonetto bianco loro distribuito.

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale**.

- **Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica e metallo**

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

- bottiglie in plastica, lattine per bevande e liquidi
- piatti e bicchierini in plastica;
- sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- flaconi e tubetti per prodotti alimentari e per l'igiene personale;
- vaschette per alimenti anche in polistirolo, metallo e plastica;

- fogli in alluminio, pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle;
- caffettiere, pentole, tappi, chiavi, lucchetti, catene e piccoli manufatti;
- bombolette spray non etichettate come pericolose;

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it) o all'app PULLamo.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando sacchi di colore giallo.

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

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

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante i giorni fissati.

- **Raccolta porta a porta del vetro**

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro quali per esempio:

- bottiglie;
- barattoli e vasetti di vetro;

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it) o all'app PULLamo.

Gli utenti conferiscono il materiale utilizzando l'apposito cassonetto blu loro distribuito.

Il ritiro è effettuato per tutto l'anno con **frequenza settimanale** durante i giorni fissati secondo quanto riportato sul sito [amsa.it](http://amsa.it) e sull'app PULLamo.

**Raccolta porta a porta di sfalci e potature**

Riguarda la raccolta dei residui vegetali derivati da sfalci e potature.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it) o all'app PULLamo.

Sfalci e potature vanno conferiti in un apposito cassonetto verde oppure in cassette di legno o raccolti in fascine. **Frequenza settimanale** dal 3° mercoledì di marzo al 3° mercoledì di novembre per gli utenti che ne abbiano fatto richiesta.

**Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti**

Per lo smaltimento dei rifiuti voluminosi, come ad esempio mobili ed elettrodomestici di grandi dimensioni, è disponibile un servizio di ritiro gratuito su prenotazione sul sito [amsa.it](http://amsa.it), sull'app PULLamo e Numero Verde 800 332299.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- Mobili;
- Oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- Elettrodomestici;
- Rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici (RAEE):
  - o R1 Frigoriferi/Congelatori/Condizionatori, ecc.
  - o R2 Lavatrici/Lavastoviglie/Scaldabagni/Piani cottura/Forni, ecc.
  - o R3 Televisori e Monitor
  - o R4 Computer/Aspirapolvere/piccoli elettrodomestici

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

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.  
È possibile effettuare 3 prenotazioni l'anno.

Nel giorno del ritiro il materiale deve trovarsi sul marciapiede davanti all'indirizzo e al civico di prenotazione in modo che non sia di intralcio al passaggio. Si può esporre in un luogo diverso da quello di prenotazione ma bisogna indicarlo all'operatore o nelle note di ritiro. Il materiale deve essere provvisto del codice prenotazione ricevuto in fase di appuntamento.

Bisogna rispettare l'orario indicato al momento della prenotazione, dalle 20.00 del giorno precedente fino alle 6.00 del giorno di ritiro.

### **ALTRE RACCOLTE**

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte per specifiche tipologie di rifiuti pericolosi e non, di origine domestica, quali: pile, farmaci scaduti o inutilizzati, oli vegetali esausti e indumenti usati.

#### **Pile**

Le pile esauste vanno portate negli appositi contenitori collocati presso le scuole, alcuni negozi, oppure presso i Centri di Raccolta Comunali o al CAM. Per un elenco dettagliato e aggiornato della posizione dei contenitori si rimanda al sito [amsa.it](http://amsa.it)

#### **Farmaci scaduti**

Farmaci e medicinali scaduti possono essere conferiti nei contenitori appositi presso le farmacie, parafarmacie o presso i Centri di Raccolta Comunali. Il prodotto deve essere introdotto senza imballaggio che invece va conferito in modo differenziato

#### **Raccolta oli vegetali esausti**

È un servizio di raccolta a domicilio per l'olio vegetale offerto gratuitamente nei limiti e nelle modalità stabilite dal regolamento comunale.

È possibile conferire:

- oli vegetali usati per frittiture e per la preparazione degli alimenti;
- oli di conservazione dei cibi in scatola (tonno, funghi, carciofini, condimento per riso, sottoli in genere, ecc.).

La frequenza di ritiro è mensile, previa prenotazione, il 1° mercoledì di ogni mese, nella fascia oraria dalle 6.00 alle 12.00.

Nel giorno del ritiro il materiale deve trovarsi sul marciapiede davanti all'indirizzo e al civico di prenotazione in modo che non sia di intralcio al passaggio. Il conferimento del contenitore (taniche da 2,2 litri) dovrà avvenire entro gli orari di esposizione della zona di appartenenza.

È possibile prenotare il ritiro chiamando il numero verde Amsa 800.332299. Si può annullare la prenotazione fino a 24 ore prima del ritiro (escludendo i giorni festivi).

In alternativa è sempre possibile portare l'olio domestico raccolto direttamente presso uno dei Centri di Raccolta o al Centro Ambientale Mobile - situato in via Montenero fronte civico 7 - nei giorni indicati sul calendario CAM vigente presente sul sito [amsa.it](http://amsa.it).

#### *Ritiro contenitore*

Si può richiedere il contenitore da 2,2 litri chiamando il numero verde Amsa 800.332299 o navigando sul sito [amsa.it](http://amsa.it) al seguente link: <https://www.amsa.it/cittadini/san-giuliano-milanese/raccolta-differenziata>.

#### **Indumenti usati**

È possibile richiedere il ritiro a domicilio di indumenti usati, scarpe, borse, cinture e accessori in buono stato. Gli indumenti devono essere inseriti in sacchi trasparenti sui quali va riportato il codice di prenotazione. Non è possibile conferire capi stracciati, sporchi o indumenti non recuperabili che vanno invece gettati poco alla volta nel sacco per la raccolta dei rifiuti indifferenziati.

Per richiedere il ritiro a domicilio gratuito di massimo 10 sacchi trasparenti da 110 litri basta prenotare chiamando il Numero Verde 800 332299.

I sacchi dovranno essere portati a piano strada nel giorno e nell'orario concordati durante la prenotazione.

## **6. CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI**

### **CENTRO DI RACCOLTA VIA BRIANZA (SOLO UTENZE DOMESTICHE)**

Il Centro di Raccolta di via Brianza è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 12.30 e dalle ore 13.00 alle ore 15.00. La domenica, esclusivamente nel periodo dal 1° maggio al 31 ottobre, il Centro di Raccolta di via Brianza è aperto dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Nel Centro di Raccolta di via Brianza si possono portare:

- bombolette spray
- componenti elettronici
- farmaci
- ferro
- frigo e condizionatori
- imballaggi in cartone
- inerti
- Ingombranti
- legno
- olio minerale
- olio vegetale
- scarti vegetali
- tubi neon
- vernici

### **CENTRO DI RACCOLTA VIA DELLA PACE**

Il Centro di Raccolta di Via della Pace è aperto dal lunedì alla domenica, dalle ore 7.30 alle 18.00 per le utenze domestiche.

Per le utenze non domestiche, il Centro di Raccolta di Via della Pace è accessibile dalle ore 7.30 alle 10.00 e dalle 13.00 alle 15.00 dal lunedì al venerdì.

Nel centro di raccolta di Via della Pace si possono portare:

- bombolette spray
- componenti elettronici
- farmaci
- ferro
- frigo e condizionatori
- grandi bianchi
- imballaggi in cartone
- imballaggi in materiali misti
- inerti
- Ingombranti
- lastre vetro
- legno
- monitor TV

- olio minerale
- olio vegetale
- pile e accumulatori
- pneumatici
- polistirolo
- scarti vegetali
- tubi neon
- vernici

## **7. PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE, AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI**

### **Spazzamento meccanizzato combinato**

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

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

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

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

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

Il gestore garantisce inoltre:

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

Il servizio è effettuato in periodo diurno ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta, per conoscere giorni e orari consultare il sito [amsa.it](http://amsa.it) e l'app PULLamo.

### **Spazzamento manuale**

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

Il servizio di spazzamento manuale comprende:

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

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

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

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

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

### **Spazzamento con agevolatore**

La principale innovazione introdotta dal gestore è lo spazzamento con agevolatore, senza ausilio dei divieti (spazzamento globale), che garantisce la pulizia e il lavaggio della cunetta stradale e del marciapiede senza la rimozione delle auto in sosta. Tale modalità viene applicata solo ad alcune aree del territorio.

### **Servizio di raccolta rifiuti abbandonati**

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

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

Per disincentivare il fenomeno degli abbandoni di rifiuti sul territorio comunale sono installati dispositivi fotografici (foto trappole).

### **Pulizia aree verdi pubbliche**

Il servizio di pulizia delle aree verdi consiste nella rimozione di detriti, carte, bottiglie, lattine e rifiuti di qualsiasi genere presenti nelle aree interessate (aree verdi, giardini, parchi).

## **8. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE ALTRI SERVIZI**

### **Gestione di rifiuti cimiteriali**

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

### **Raccolte non ordinarie**

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

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

### **Centro Ambientale Mobile**

Il Centro Ambientale Mobile (CAM) è una piattaforma ecologica mobile dove puoi portare Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (RAEE) ed altre tipologie di rifiuti.

Puoi portare tre diverse tipologie di rifiuti RAEE:

- schermi: televisori, monitor LCD, monitor plasma purché non superiori a 21 pollici. Sono esclusi i monitor e tv a tubo catodico;
- elettronica di consumo:
  - telefoni cellulari, computer, stampanti, giochi elettronici, aspirapolveri, tostapane, asciugacapelli, ventilatori, sveglie, rasoi, navigatori, strumenti musicali elettronici di

piccole dimensioni, apparecchi audio-video, apparecchi di illuminazione, apparecchi la cura del corpo e tutti i piccoli elettrodomestici in genere;

- sorgenti luminose: lampadine a basso consumo, neon, lampade fluorescenti, lampade a LED.

Inoltre, puoi portare oli vegetali e minerali esausti, toner, cartucce per stampanti e bombolette etichettate per materiali pericolosi.

Per conoscere i giorni e gli orari basta accedere alla pagina di San Giuliano Milanese del sito [amsa.it](http://amsa.it) e visualizzare il calendario CAM vigente o la mappa dei servizi di zona.

**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio**

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

\*(per le gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri un'adeguata copertura del territorio servito)



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

<b>Standard generali</b>	<b>Schema I</b>	<b>Schema II</b>	<b>Schema III</b>	<b>Schema IV</b>
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	<=240 secondi
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%

<b>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo</b>	n.a.	80%	70%	90%
<b>Puntualità del servizio di raccolta e trasporto</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra - riempiti</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<b>Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	n.a.	n.a.	80%	90%
<b>Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore</b>	n.a.	n.a.	n.a.	85%
<b>Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore</b>	n.a.	70%	80%	90%