



Servizi Comunali SpA



*Carta della qualità del servizio integrato
di gestione dei rifiuti urbani*

Ente Territorialmente Competente:

Comune di Solaro (MI)

Ambito territoriale del comune di **Solaro**

SERVIZI COMUNALI SPA
Sede generale: Sarnico via Suardo 14A
Sede secondaria: Chiuduno via del Molino snc
Sede secondaria: Limbiate via XXV Aprile 69-71
E-mail: info@servizicomunali.it
Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sito Web e trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
APP: Rumentologo

COMUNE DI SOLARO
Sede generale: Via Mazzini, 60
Sito Web: www.comune.solaro.mi.it/
PEC: comune.solaro@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it/area-cittadini/comune-di-solaro/
Telefono: 02 9698 4001 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Martedì e Mercoledì dalle 16:00 alle 18:00 Sabato dalle 8:30 alle 11:30

Servizi Comunali Spa

Assetto societario

Servizi Comunali Spa è una società a capitale interamente pubblico che svolge i propri servizi nelle province di Bergamo, Brescia, Cremona e Milano per un totale di oltre 100 comuni serviti.

Servizi erogati

- Servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;

Certificazione e sistema qualità

A garanzia dell'impegno volto al miglioramento continuo dei servizi resi, Servizi Comunali Spa si è dotata di un sistema di gestione integrato della qualità, ambiente e sicurezza per il quale ha conseguito le certificazioni di conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, EMAS, di un sistema di conformità etica e sociale certificato secondo lo standard SA 8000 e di un sistema di conformità anticorruzione secondo lo standard SISTEMA 231.

Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia sulla volontà aziendale di miglioramento continuo e di attendibilità dei dati forniti.

Accessibilità delle informazioni

Ogni utente può reperire informazioni inerenti al servizio di gestione urbana utilizzando il numero verde, visitando il sito web www.servizicomunali.it, visitando il sito www.rumentologo.it, utilizzando l'applicazione Rumentologo.

Il Comune

Servizi erogati

- Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti;

Sezione I

OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La Carta della Qualità del servizio di igiene urbana (di seguito Carta della Qualità) è il documento unico che racchiude tutte le informazioni relative al servizio di igiene urbana. Consultando questo documento i cittadini possono conoscere con semplicità, chiarezza e trasparenza le modalità di erogazione dei servizi.

Il comune di Solaro, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha approvato la Carta della Qualità con validità a partire dal 1° gennaio 2023 e con ambito di applicazione il territorio comunale. Il documento è soggetto a revisione annuale e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche del servizio o adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

Con particolare riferimento agli aspetti qualitativi e quantitativi dei servizi e considerati gli standard di qualità scelti dall'Ente Territorialmente Competente, la Carta della Qualità deve intendersi integrativa della seguente documentazione:

- a) il disciplinare di servizio in cui sono indicate le modalità operative di gestione del servizio;
- b) i regolamenti comunali operanti in materia di gestione ambientale;
- c) i regolamenti comunali in materia di applicazione TARI.

Sono stati individuati, come prima espresso, i seguenti gestori:

- **Servizi Comunali Spa** per la gestione dell'attività di:
 - Raccolta e trasporto
 - Spazzamento e lavaggio strade
- **Comune di Solaro** per la gestione dell'attività di:
 - Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti

NORMATIVA

La Carta della Qualità è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- Decreto del Presidente Consiglio Ministri del 27/01/94, “*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*”;
- Decreto-legge del 12/05/95 n. 163, convertito nella Legge 11/07/95 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- Decreto Legislativo 30/07/1999 n. 286 (art. 11), che prevede che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovano il miglioramento della qualità e assicurino la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Decreto Legislativo 14/03/2012 n. 33, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla Legge n. 190/2012 c.d. “*Legge Anticorruzione*”, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- Decreto Legislativo 3/04/2006 n. 152, “*Norme in materia ambientale*”;
- Legge 24/12/2007 n. 244 art. 2 comma 461, (Legge finanziaria 2008);
- Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
 - Del 31/10/2019, n. 444/2019/R/rif, “*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani*”
 - del 18/01/2022, n. 15/2022/R/rif, “*Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani*”
- Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):
 - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
 - TTTR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Sezione II

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza ed Imparzialità

I Gestori, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegnano al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione degli stessi, ispirando il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Non deve essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche durante l'esecuzione del servizio. Viene garantita inoltre la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali.

Continuità del servizio

I Gestori si impegnano a fornire un servizio continuo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotteranno tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi all'utente.

Partecipazione e trasparenza

I Gestori favoriscono la partecipazione dell'utente, sia per tutelare la corretta erogazione del servizio sia per favorire la collaborazione, garantendo l'accesso alle informazioni e dando riscontro alle segnalazioni. L'utente può produrre reclami e richiedere informazioni, cui ogni singolo Gestore per la propria competenza è tenuto a dare riscontro entro i termini previsti dal TQRIF e secondo i tempi previsti dallo schema regolatorio indicato dall'Ente Territorialmente Competente.

Efficienza ed efficacia

I Gestori si impegnano ad erogare il servizio in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia con l'obiettivo del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo in conformità ai principi di sostenibilità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesia

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, adottando comportamenti, modi e linguaggi atti a raggiungere tale scopo.

Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione

I Gestori nel redigere i propri atti rivolti agli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi. I Gestori provvedono alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adattando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ...).

Sicurezza, tutela dell'ambiente e della salute, qualità

I Gestori garantiscono l'attuazione di un sistema di gestione tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti e del Comune affidatario del servizio. I Gestori nello svolgimento del servizio e di ogni 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 provvedono ad applicare i livelli qualitativi indicati dall'Ente Territorialmente Competente nella scelta dello schema qualitativo regolatorio.

Sezione III

MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato rispettivamente delle frazioni recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono attività di smaltimento, l'Ente Territorialmente Competente ricorda che il conferimento dei rifiuti difforme / non conforme è oggetto di sanzioni da parte degli organi deputati alla vigilanza e al controllo.

RACCOLTA PORTA A PORTA

La gestione dei rifiuti urbani è svolta secondo la metodologia del servizio di **raccolta porta a porta** delle seguenti frazioni:

- **secco residuo;**
- **frazione organica;**
- **carta e cartone;**
- **imballaggi in vetro e metallo;**
- **imballaggi in plastica.**

Tutte le operazioni di raccolta e trasporto dei rifiuti devono avvenire nel pieno rispetto delle norme di sicurezza e di igiene al fine di evitare qualsiasi danno a persone o cose e devono essere inoltre effettuate evitando al massimo qualsiasi intralcio alla viabilità. I servizi di raccolta vengono organizzati in modo tale da prediligere le aree periferiche ed industriali per il passaggio di automezzi pesanti, dedicando il più possibile veicoli di dimensioni limitate lungo il centro urbano. Questo accorgimento al fine di limitare al massimo l'ingombro e l'intralcio della viabilità durante le operazioni di raccolta.

La quantità dei rifiuti conferiti dagli utenti a bordo strada deve essere compatibile con il caricamento manuale, o meccanico se previsto, nel rispetto del documento valutazione rischi e movimentazione manuale dei carichi adottati dal Gestore. Le utenze poste in luoghi non adiacenti alla viabilità devono provvedere a collocare i propri rifiuti in punti percorribili agli automezzi adibiti al servizio.

Eventuali conferimenti di rilevanti quantità di rifiuti incompatibili con la capacità dei mezzi impiegati, non sono oggetto di raccolta domiciliare. Tali utenze dovranno utilizzare altri servizi messi a disposizione sul territorio.

Il servizio non viene svolto nelle festività di Capodanno, Primo Maggio e Natale. In tali giorni il servizio sarà recuperato nel giorno feriale successivo o precedente compatibilmente con le esigenze organizzative del Gestore.

Il conferimento di rifiuto deve essere effettuato da parte delle utenze al di fuori della propria abitazione, lungo il ciglio stradale, sul marciapiede (ove esistente), presso cancelli o ingressi, in zone di facile ed agevole accesso agli automezzi impiegati per il servizio.

Il conferimento di rifiuto deve essere effettuato, a partire dalla sera precedente il giorno di raccolta, entro e non oltre le 06.00 del giorno di servizio.

Il servizio di raccolta ha inizio alle ore 06.00 e si concluderà entro le ore 14.00.

In presenza di rifiuti non differenziati correttamente il servizio non sarà effettuato e il personale informerà l'utente tramite apposizione di una etichetta adesiva del motivo del mancato ritiro. La raccolta a domicilio con identiche modalità si effettua anche presso le utenze non domestiche.

I giorni di servizio sono indicati nel calendario annuale deciso dall'Amministrazione comunale in accordo con il Gestore e pubblicato sul sito web del Gestore, nell'applicazione Rumentologo e sul sito web www.rumentologo.it. Le frequenze di effettuazione dei servizi, l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura del centro di raccolta comunale, la presenza di sportelli fisici e gli orari di apertura degli stessi si possono reperire negli Allegati della presente Carta.

Medesime informazioni si possono reperire anche sul sito web del gestore nelle pagine dedicate al comune, alla pagina Portale trasparenza ARERA dedicata al comune, utilizzando l'applicazione Rumentologo o dal sito web www.rumentologo.it.

Raccolta porta a porta della frazione secca residua

Il servizio è svolto tramite l'uso di dispositivi dotati di un sistema di riconoscimento RFID distribuiti alle utenze (40 litri per le utenze domestiche e di un volume superiore per le utenze non domestiche a seconda della tipologia di attività). Il conferimento di prodotti e di dispositivi sanitari assorbenti (per adulti e bambini) deve essere effettuato tramite sacchetto trasparente. Il territorio comunale è suddiviso in due zone, in entrambe il **servizio è settimanale**, ma effettuato in giornate differenti

Raccolta porta a porta della frazione organica

Le utenze utilizzano sacchetti in Mater-Bi di capacità pari a 10 litri, racchiusi all'interno di bidoncini antirandagismo da 24 litri di capacità. Le utenze domestiche e non domestiche grandi produttrici di scarti organici (ristoranti, negozi di ortofrutta, condomini, ...) utilizzano contenitori di capacità 120 litri per lo svuotamento meccanico. La manutenzione ed il lavaggio dei contenitori impiegati per il conferimento della frazione organica competono agli utenti. Il territorio comunale è suddiviso in due zone, in entrambe il **servizio è svolto due volte la settimana**, effettuato in giornate differenti.

Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro, metalli e imballaggi in plastica, vegetale

Le seguenti frazioni di rifiuto sono raccolte in modo differenziato con il sistema di raccolta porta a porta:

- **carta/cartone** con **frequenza quindicinale** (scatole, cartone, giornali, riviste, ...) ben impacchettata e legata dall'utente o posta in contenitori di carta. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica;
- **vetro** (bottiglie e vasetti alimentari in vetro) con **frequenza quindicinale**, conferiti in apposito contenitore con capienza massima di 30 litri per lo svuotamento manuale e da 120 o 360 litri per lo svuotamento meccanizzato. Non è consentito l'uso di sacchi in plastica o cassette/cartoni.
- **imballaggi in plastica, alluminio e banda stagnata** con **frequenza settimanale** (bottiglie di bevande, di detersivi e liquidi vari, vaschette, e contenitori vari – sono esclusi i contenitori contrassegnati da simboli classificanti i rifiuti pericolosi compresi quelli nocivi, corrosivi e simili), conferiti in appositi sacchi trasparenti.
- **vegetale** con **frequenza quindicinale** nel periodo dicembre-aprile e con frequenza settimanale per la residua parte dell'anno, conferiti in appositi sacchi.

Per una migliore informazione sulla differenziazione e sul conferimento del rifiuto consultare l'applicazione Rumentologo o il sito www.rumentologo.it.

I dispositivi per la raccolta differenziata sono distribuiti dal gestore delle tariffe e dei contatti con l'utenza.

Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti è a disposizione dei cittadini su prenotazione, secondo le seguenti modalità:

- attraverso il Numero Verde (da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00);

L'Ente Territorialmente Competente ha indicato le seguenti limitazioni:

- **numero massimo di prenotazioni per servizio: n. 70**
- **servizio mensile**
- servizio limitato ad ingombranti con grande volume: materassi, frigoriferi, lavatrici ...)

Per poter usufruire di questo servizio:

- Il rifiuto ingombrante deve essere esposto su suolo pubblico (i nostri operatori non sono autorizzati ad accedere alla proprietà privata) o bordo strada;
- Il rifiuto ingombrante deve essere esposto entro le ore 6 del mattino. Sarà ritirato entro la fine del turno giornaliero di servizio;
- Non è necessario presidiare il materiale esposto, tuttavia è richiesto di assicurarsi che questo non rechi intralcio ai pedoni o alla viabilità.

Il servizio viene garantito secondo i termini dell'articolo 31 TQRIF (Allegato A)

Ritiro a domicilio legno

Il servizio di ritiro a domicilio del legno è a disposizione dei cittadini su prenotazione, secondo le seguenti modalità:

- attraverso il Numero Verde (da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00);

L'Ente Territorialmente Competente ha indicato le seguenti limitazioni:

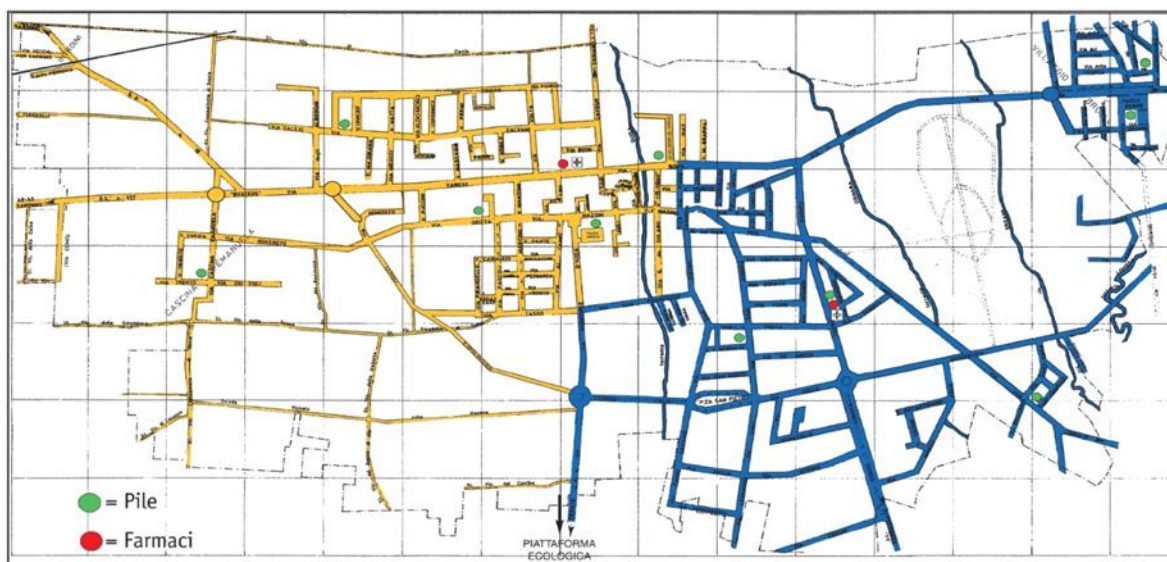
- **numero massimo di prenotazioni per servizio: n. 40**
- **servizio mensile**

Per poter usufruire di questo servizio:

- Il rifiuto deve essere esposto su suolo pubblico (i nostri operatori non sono autorizzati ad accedere alla proprietà privata) o bordo strada;
- Il rifiuto deve essere esposto entro le ore 6 del mattino. Sarà ritirato entro la fine del turno giornaliero di servizio;
- Non è necessario presidiare il materiale esposto, tuttavia è richiesto di assicurarsi che questo non rechi intralcio ai pedoni o alla viabilità.

Il servizio viene garantito secondo i termini dell'articolo 31 TQRIF (Allegato A).

ZONE DELLA RACCOLTA



ZONA 1		ZONA 2	
Umido	lunedì e giovedì	Umido	martedì e venerdì
Secco	giovedì	Secco	martedì
Plastica	lunedì	Plastica	venerdì
Carta	giovedì ogni 15 giorni	Carta	martedì ogni 15 giorni
Vetro	sabato ogni 15 giorni	Vetro	sabato ogni 15 giorni

Il materiale deve essere esposto la sera prima del giorno di raccolta oppure entro le ore 6.00 del giorno stesso.

CARTONE DITTE. Raccolta di cartone solo per utenze artigianali, commerciali e industriali.

GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA

L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune di Solaro per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal solo territorio di Solaro. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o seguendo le indicazioni della cartellonistica presente. Il servizio viene effettuato ai sensi del D.L. 152/2006 e s.m.i.

Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura

Indirizzo: Via Po' - Cesate	Orario Invernale: dal 1 ottobre al 31 marzo		Orario Estivo: dal 1 aprile al 30 settembre	
	Lunedì	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00	09:00 – 12:30
Martedì	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
Mercoledì	09:00 – 12:30		09:00 – 12:30	
Giovedì	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
Venerdì	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
Sabato	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00	09:00 – 12:30	14:30 – 17:00
Domenica				
Accesso consentito alle utenze non domestiche: Martedì				

Eventuali cambiamenti di orario saranno pubblicati sul sito dei Gestori e sul calendario annuale di raccolta rifiuti.

PULIZIA DEL TERRITORIO

Pulizia meccanizzata del territorio

Lo spazzamento delle strade consiste nella pulizia meccanizzata della sede stradale, dei marciapiedi, delle aree pedonali, sottopassi, piste ciclabili, gallerie ad uso pubblico pavimentate in asfalto, pietra, cemento o altro materiale che consenta la pulizia meccanizzata. Le spazzatrici meccaniche sono precedute dall'operatore a terra dotato di idonee attrezzature (anche con soffiatore a motore) che garantisce la pulizia di finitura, anche di quelle zone prossime alla sede stradale che non possono essere raggiunte dallo spazzamento meccanizzato. Il personale addetto al servizio tende ad evitare, ove possibile, di arrecare intralcio alla circolazione dei veicoli e dei pedoni e di sollevare polvere.

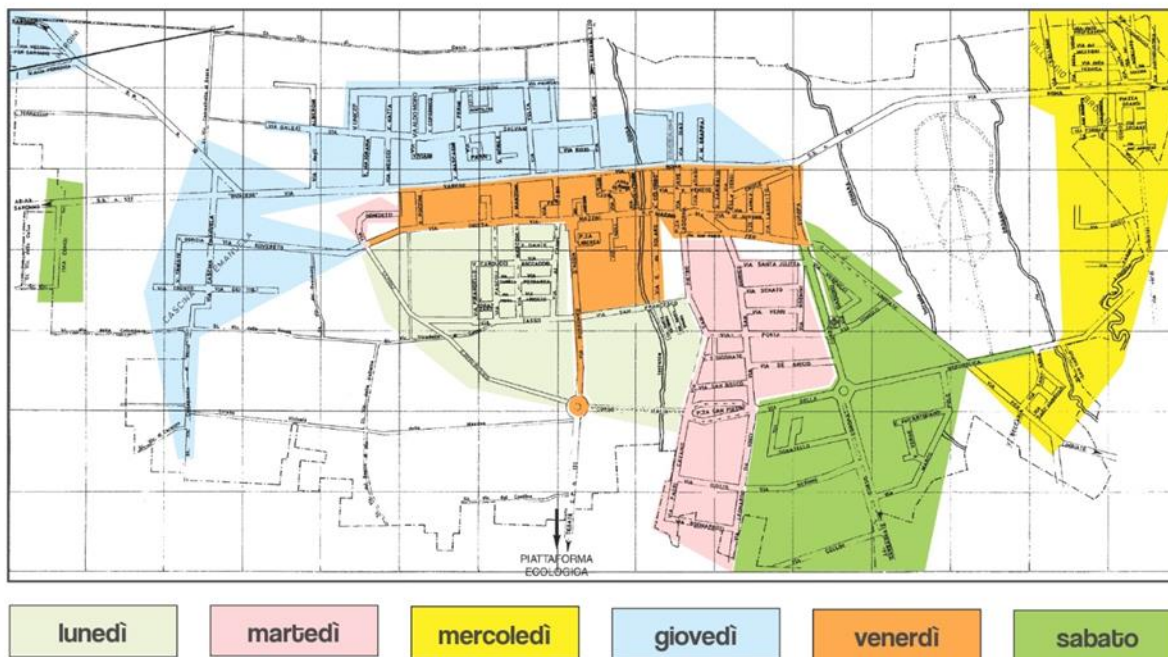
Pulizia manuale del territorio

Il Gestore effettua il servizio di pulizia manuale delle vie, strade e piazze nonché aiuole, la vuotatura dei cestini portarifiuti e contenitori per le deiezioni canine. La **frequenza di pulizia è giornaliera** per le aree centrali del Centro Storico e del Villaggio Brolo, per il resto del territorio la frequenza di pulizia è settimanale.

Pulizia dei mercati

Il Gestore effettua il servizio di pulizia delle aree in cui si svolge il mercato settimanale con ritiro dei rifiuti conferiti separatamente (carta/cartone, frazione organica, cassette in plastica, imballaggi in plastica). Al termine delle operazioni di conferimento le aree sono pulite con intervento della spazzatrice meccanica e con personale che effettua la pulizia manuale.

ZONE DI SPAZZAMENTO MECCANIZZATO



Affinché il servizio di spazzamento sia il più efficiente possibile si chiede la collaborazione di tutti i cittadini a non parcheggiare auto e altri mezzi nel giorno di spazzamento della propria zona.

GESTIONE AMMINISTRATIVA TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è stata istituita dalla Legge n. 147 del 27 Dicembre 2013, commi 639 e ss., decorre dal 1° Gennaio 2014 e sostituisce l'imposta vigente fino al 31 Dicembre 2013 (TARES e T.I.A.). La tassa è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale. La TARI è destinata a coprire integralmente i costi per i servizi di igiene urbana svolti sul territorio di Seriate: pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, ecc..

Le tariffe relative alle varie utenze sono determinate sulla base del piano finanziario del servizio. Per quanto riguarda le utenze domestiche la tassa viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione soggetta a tassazione sia il numero dei componenti il nucleo familiare, in modo da avere una correlazione diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la tassa viene calcolata con riferimento ai metri quadri operativi assoggettabili a tassazione e al coefficiente di produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

Il Comune può stabilire almeno due rate di pagamento, effettua il calcolo del tributo e invia ai contribuenti il Modello F24 precompilato.

All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale, nella misura determinata dalla Provincia, a cui viene riversata totalmente.

Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

Gli interessati devono presentare una dichiarazione allo Sportello TARI, entro 90 giorni dalla data d'inizio del possesso, dell'occupazione o della detenzione dei locali e delle aree assoggettabili al tributo. La dichiarazione deve essere presentata negli stessi termini anche in caso di cessazione dell'occupazione/conduzione dell'utenza.

SICUREZZA DEL SERVIZIO

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

PROCEDURE DI GESTIONE RECLAMI E SEGNALAZIONI DISSERVIZI

L'utente può presentare reclamo e segnalazioni di disservizi al Gestore sia in forma scritta che attraverso i consueti canali di accesso, utilizzando il modello disponibile sul sito del Gestore competente. La procedura ed i tempi di risposta rispettano le indicazioni di cui al TQRIF e la scelta del quadrante da parte dell'Ente Territorialmente Competente.

Ulteriori informazioni utili all'utente sono reperibili sul sito del comune e sulle pagine dedicate al comune sul sito di Servizi Comunali Spa.

Sezione IV

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente

L'Ente Territorialmente Competente ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I" e non ha determinato eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022

Il riferimento degli articoli è al TQRIF Allegato A Deliberazione n. 15/2022/R/rif

Obblighi di servizio previsti per lo Schema Regolatorio scelto dall'ETC	SCHEMA I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	N.A.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un 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	N.A.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	N.A.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	N.A.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI
Per N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento	

Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SCHEMA I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	N.A.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	N.A.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	N.A.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	N.A.

Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	N.A.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	N.A.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	N.A.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	N.A.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	N.A.
Tempo medio di attesa, di cui Articolato 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	N.A.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	N.A.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	N.A.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolato 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	N.A.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolato 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	N.A.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	N.A.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	N.A.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	N.A.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	N.A.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	N.A.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	N.A.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	N.A.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	N.A.
<i>Per N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento</i>	

Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore

- A) Gestore della raccolta e trasporto;
 B) Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade;



Servizi Comunali SpA

SERVIZI COMUNALI SPA
Sede generale: Sarnico via Suardo 14A
Sede secondaria: Chiuduno via del Molino snc
Sede secondaria: Limbiate via XXV Aprile 69-71
E-mail: info@servizicomunali.it
E-mail (servizi, informazioni, reclami): divisione.ambiente@servizicomunali.it
Numero Verde: 800 452 616 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 17:00 Sabato dalle ore 9:00 alle 12:00
Sito Web e trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it
PEC: protocollo@pec.servizicomunali.it
APP: Rumentologo

- C) Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;



COMUNE DI SOLARO
Sede generale: Via Mazzini, 60
Sito Web: www.comune.solaro.mi.it/
PEC: comune.solaro@pec.regione.lombardia.it
Trasparenza rifiuti: www.servizicomunali.it/area-cittadini/comune-di-solaro/
Telefono: 02 9698 4001 da Lunedì a Venerdì dalle 9:00 alle 12:00 Martedì e Mercoledì dalle 16:00 alle 18:00 Sabato dalle 8:30 alle 11:30

Ubicazione e orari apertura Sportello ECOLOGIA

Sportello fisico presso la sede comunale	Giornata	Orario
SOLARO		
	Martedì	16:00 -18:00
	Giovedì	09:00 – 12:00 16.00-18.00
	Sabato	08:30 – 11:30

Ubicazione e orari apertura Sportello TARI

Sportello fisico presso la sede comunale	Giornata	Orario
SOLARO	Lunedì	09:00 – 12:00
	Martedì	09:00 – 12:00 16:00 -18:00
	Giovedì	09:00 – 12:00
	Venerdì	09:00 – 12:00 16:00 – 18:00
	Sabato	08:30 – 11:30

Glossario

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 (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;

Ente territorialmente competente: 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;

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;

Livello o standard generale della qualità: è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

PEF: il Piano Economico e Finanziario è l'atto che individua e classifica i costi che devono essere coperti con le entrate della TARI;

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;

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;

Utente: è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione, che beneficia del servizio di gestione dei rifiuti.

Sommario

PRESENTAZIONE DEI GESTORI	2
Servizi Comunali Spa	2
Assetto societario	2
Servizi erogati	2
Certificazione e sistema qualità	2
Accessibilità delle informazioni	2
Il Comune	2
Servizi erogati	2
Sezione I OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE	3
NORMATIVA	3
Sezione II	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Eguaglianza ed Imparzialità	4
Continuità del servizio	4
Partecipazione e trasparenza.....	4
Efficienza ed efficacia.....	4
Cortesia	4
Chiarezza, comprensibilità delle informazioni e semplificazione.....	4
Sicurezza, tutela dell’ambiente e della salute, qualità	4
Sezione III	5
MODALITA’ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO	5
Principi di responsabilità.....	5
RACCOLTA PORTA A PORTA	5
Raccolta porta a porta della frazione secca residua.....	6
Raccolta porta a porta della frazione organica.....	6
Raccolta porta a porta di carta/cartone, vetro, metalli e imballaggi in plastica, vegetale	6
Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti	6
Ritiro a domicilio legno	7
GESTIONE OPERATIVA DEL CENTRO DI RACCOLTA	8
Ubicazione Centro di raccolta comunale e orari di apertura	8
PULIZIA DEL TERRITORIO	9
Pulizia meccanizzata del territorio	9
Pulizia dei mercati	9
Sezione IV	11
STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO	11

Indicazione dello schema regolatorio scelto dall'Ente territorialmente competente	11
Tabelle riepilogative della Deliberazione 15/2022.....	11
Riepilogo competenze Gestore e Indicazione contatti del Gestore	13
Ubicazione e orari apertura Sportello ECOLOGIA.....	14
Ubicazione orari apertura Sportello TARI	14
Glossario	15

Aggiornamenti e Revisioni

Versione	Autore	Motivazione