



Comune di Cerro Maggiore



*Carta dei Servizi di Igiene Urbana
e di gestione della TARI*



Cerro Maggiore **fa la differenza**

PREMESSA

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione ai bisogni del cittadino e la qualità del servizio sono tra i primari obiettivi che si pone AGESP S.p.a. nella gestione dei servizi di igiene ambientale.

Il mantenimento di elevati standard qualitativi e prestazionali ed il continuo sforzo per un ulteriore miglioramento degli stessi sono un impegno per tutta l'organizzazione, così come la visione di rifiuto assimilato è intesa come risorsa da riutilizzare o recuperare.

Per questo motivo, AGESP S.p.A. pone, quale elemento essenziale del raggiungimento dei propri obiettivi, condivisi con il Comune di Cerro Maggiore, la collaborazione attiva di tutti i cittadini per tener fede agli impegni assunti e per creare un sistema di lavoro che si fondi su fiducia, condivisione ed ambizioni comuni.

In questo contesto si inserisce la "Carta dei Servizi" che vuole essere occasione di incontro tra il soggetto erogatore di servizi pubblici ed i propri utenti, con l'obiettivo di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi e di accrescere la loro capacità di valutazione delle caratteristiche e delle prestazioni dei servizi erogati.

La presente Carta dei Servizi è, quindi, un punto di partenza per migliorare il servizio di igiene urbana e di gestione della TARI - Tassa Rifiuti, nonché, conseguentemente un elemento di:

- informazione: si comunicano all'utenza i servizi svolti, i principali obiettivi aziendali, le modalità di esecuzione delle attività;
- gestione: diviene strumento di responsabilizzazione per tutti gli operatori coinvolti, spingendo verso il raggiungimento di attesi livelli quantitativi e qualitativi;
- confronto: è elemento di confronto con l'utenza e la committenza per verificare l'allineamento tra risultati attesi e conseguiti.

All'interno del presente documento sono enunciati e contenuti:

- 1 i principi fondamentali ai quali AGESP S.p.A. si ispira nell'erogare i suoi servizi (sulla base della Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici");
- 2 la descrizione dei servizi erogati da AGESP S.p.A. e gli standard di qualità che si impegna a rispettare nella gestione del servizio per il Comune di Cerro Maggiore;
- 3 le forme di tutela dei diritti e degli interessi dei cittadini per armonizzare le disposizioni

normative e tributarie in materia con le esigenze espresse dall'utenza, per ottenere la massima qualità ed economicità del servizio pubblico offerto (in linea con gli obblighi di integrità previsti dalle normative in merito a trasparenza e tutela del cittadino - Testo unico per la regolazione della qualità - TQRIF ARERA), garantendo ai cittadini il rispetto degli standard minimi di servizio e promuovendo il miglioramento continuo in termini di attività e di risultati raggiunti.

SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI

1.1 Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana e di gestione della TARI è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al cittadino ed è rivolta a tutti i cittadini del Comune di Cerro Maggiore con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio.

Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi di igiene urbana e i livelli di qualità, specifici e generali, che Agesp S.p.A. si impegna a rispettare e a ridefinire periodicamente nella gestione del servizio di igiene urbana nel Comune di Cerro Maggiore in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi di igiene urbana.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel contratto di appalto tra il Comune di Cerro Maggiore ed Agesp S.p.A. e si riferisce in merito alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, trasporto, recupero e smaltimento (ed è aggiornata periodicamente in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif ed in particolare l'Allegato A - Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani - TQRIF). Con apposita deliberazione del Consiglio Comunale n. 4 del 28.03.22 avente ad oggetto: "Determinazione dello schema regolatorio per la definizione degli obblighi di qualità contrattuale e tecnica relativa al servizio rifiuti vigente dal 01.01.23", il Comune di Cerro Maggiore si è posizionato nello schema regolatorio n. 1.

Nella Carta dei Servizi, il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per conoscere il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire anche con l'Azienda e con l'Ufficio Tributi che gestisce la TARI fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti dal presente elaborato in attesa dell'aggiornamento periodico dello stesso.

1.2 Dove trovarla

La Carta dei servizi può essere consultata on-line sia sul sito del Comune di Cerro Maggiore www.comune.cerromaggiore.mi.it oppure sul sito dell'azienda Agesp S.p.A. www.agespspa.it.

In alternativa, i cittadini possono prendere visione di tale documento presso gli uffici Agesp S.p.A. di via Enna, 1 - Castellammare del Golfo (TP) e presso l'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore via San Carlo, 15/17 - Cerro Maggiore (MI).

SEZIONE II/A - PRINCIPI FONDAMENTALI

I rapporti tra i cittadini ed Agesp S.p.A. sono basati su principi di:

2.1 Eguaglianza ed imparzialità

AGESP S.p.A. garantisce l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione ed opinioni politiche e assicura parità di trattamento a tutti gli utenti ovunque residenti o domiciliati nel territorio di competenza.

Garantisce, inoltre, di recepire le eventuali iniziative e indicazioni promosse dal Comune per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli. Nel rapportarsi con la cittadinanza AGESP S.p.A. si attiene ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità e fornisce il servizio secondo il Contratto d'Appalto stipulato con il Comune di Cerro Maggiore ed in attuazione e in conformità con quanto previsto dalla normativa, dagli obblighi contrattuali e dagli accordi sindacali ad ogni livello.

2.2 Continuità e regolarità

AGESP S.p.A. eroga, in condizioni normali, il servizio in modo continuo e regolare. In caso di eventuali eventi capaci di ledere la continuità e regolarità del servizio (ad esempio eventi naturali, cause di forza maggiore, scioperi, etc.) si opererà al fine di ridurre al massimo i disservizi connessi, anche tramite opportuna informazione all'utenza e tramite rimodulazioni straordinarie del servizio.

2.3 Rispetto delle Normative

AGESP S.p.A. s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. AGESP S.p.A. garantirà la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

2.4 Tutela dell'Ambiente

AGESP S.p.A. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte, avendo quale obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e della tutela della salute collettiva; AGESP S.p.A. pone particolare impegno nell'erogazione e organizzazione del sistema per la raccolta differenziata dei rifiuti, dando la priorità al recupero e/o al riciclaggio di materia rispetto alla possibilità di smaltimento in discarica.

I predetti obiettivi sono perseguiti tramite interventi di risparmio e di tutela delle risorse naturali nonché e di limitazione dell'inquinamento generalmente connesso al servizio, anche tramite l'impiego di mezzi a ridotto impatto.

2.5 Riduzione dei rifiuti

AGESP S.p.A. si impegna, in particolare, a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative che favoriscano ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

2.6 Partecipazione

AGESP S.p.A. favorisce la partecipazione dell'utenza nell'erogazione dei servizi consentendo il diritto di accesso agli atti aziendali in ottemperanza alle norme vigenti, la facoltà di presentare

reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, facendosi carico di informare tempestivamente l'Amministrazione Comunale.

AGESP S.p.A. si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti degli utenti, fornendo ai propri dipendenti le opportune istruzioni; in particolare, ogni dipendente è tenuto a mantenere con gli utenti un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.7 Efficienza ed efficacia

AGESP S.p.A., anche nell'ambito del perseguimento della propria politica aziendale, ricerca il miglioramento continuo dei servizi e la massimizzazione dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate, sia in termini di qualità del servizio che in termini di performance ambientali. In ogni caso, fine ultimo è il soddisfacimento delle esigenze del Comune e dell'utenza del servizio.

2.8 Chiarezza e trasparenza

AGESP S.p.A. garantisce la chiarezza dei propri documenti e delle indicazioni fornite all'utenza, nonché la massima trasparenza nelle proprie azioni.

SEZIONE II/B - PRINCIPI FONDAMENTALI GESTIONE TARI - TASSA RIFIUTI

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita la Tassa sui Rifiuti - TARI - in base a quanto previsto dall'art. 1 - comma 639 e seguenti - della Legge n. 147/13 e successive modifiche ed integrazioni.

La tassa è istituita a copertura integrale dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e comprende lo spazzamento, la raccolta, il trasporto, il recupero, il riciclo, il riutilizzo, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolta sulla base dei criteri determinati con il D.P.R. n. 158/99 avente ad oggetto: "Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani", dalla deliberazione ARERA 03 agosto 2021 363/2021/R/rif adottando il Metodo Tariffario per il secondo periodo regolatorio 2022-2025 (MTR-2) e del "Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti", approvato con deliberazione del Consiglio Comunale n. 51 del 22.12.22.

La tariffa è composta da una quota fissa determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti e da una quota variabile rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

La tassa è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali ed aree scoperte, adibiti a qualsiasi uso e suscettibili di produrre rifiuti urbani ed è corrisposta in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria, determinata sulla base del costo del servizio quantificato dal Piano Economico Finanziario.

Le tariffe Tari, suddivise tra utenze domestiche e utenze non domestiche, vengono annualmente definite con deliberazione del Consiglio Comunale, tale atto è consultabile sul sito istituzionale del Comune di Cerro Maggiore www.comune.cerromaggiore.mi.it - Rifiuti - ARERA ed è altresì pubblicata sul sito del Ministero dell'economia e finanze.

Per le utenze domestiche l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Quota Fissa", correlata alla superficie calpestabile espressa in mq cui viene poi sommato l'importo della tariffa "Quota Variabile" determinato in base al numero dei componenti che occupano l'immobile.

Per le utenze non domestiche la tariffa si diversifica in base alla tipologia di attività (categorie) previste dal D.P.R. 158/99 e l'importo dovuto viene calcolato moltiplicando la tariffa "Quota Fissa" e "Quota Variabile" per la superficie calpestabile detenuta espressa in mq.

Alla tassa si aggiunge poi il 5% TEFA - Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente (ex art. 19 del D.Lgs. n. 504/92 e art. 38-bis del D.L. n. 124/19) che, riscosso insieme alla TARI, è di competenza della Città Metropolitana di Milano.

SEZIONE III - TUTELA DELL'UTENTE

3.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, il Comune di Cerro Maggiore ed Agesp S.p.A. mettono a disposizione i seguenti strumenti:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
uffici	<p>Agesp spa: Via Enna n 1 Castellammare del Golfo (TP)</p> <p>Ufficio Tributi via San Carlo, 15/17</p>	<p>tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18:30</p> <p>lunedì / mercoledì/ venerdì dalle 9:00 alle 12:30 giovedì dalle 16:00 alle 18:00</p>
contatti telefonici	<p>NUMERO VERDE 800 197350 0924 31724</p> <p>centralino 0331 423611</p> <p>ufficio tributi 0331 423665</p>	<p>tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:30 e dalle 15:30 alle 18.30 sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00</p> <p>servizio reso tramite l'ufficio ecologia del Comune che, ove opportuno, metterà in contatto diretto l'utente con un responsabile di Agesp S.p.A.</p> <p>per info e pratiche connesse alla gestione della TARI</p>
siti internet	<p>www.agespspa.it</p> <p>www.comune.cerromaggiore.mi.it</p>	
indirizzi mail/PEC	<p>agespspa@pec.agespspa.it</p> <p>protocollo.cerromaggiore@legalmail.it</p> <p>tributi@cerromaggiore.org</p>	<p>tempo di risposta a mail/PEC: entro 20 gg.</p>

3.2 Reclami

L'utente può segnalare le violazioni dei principi e degli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'AGESP S.p.A. e/o al Comune di Cerro Maggiore - Ufficio Tributi per quanto inerente la gestione della TARI - Tassa rifiuti.

L'utente può inoltrare segnalazioni o reclami scritti consegnandoli presso gli uffici comunali o a mezzo posta, mail/PEC ai recapiti indicati al paragrafo 3.1.

L'utente può esprimere il reclamo verbale, per telefono o di persona; nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il tempo massimo di 20 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, AGESP S.p.A. o l'ufficio tributi del Comune di Cerro Maggiore per le questioni inerenti la TARI comunicano l'esito finale.

Nella risposta scritta verrà indicato all'utente, non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti ed i termini entro cui si provvederà all'eventuale rimozione delle irregolarità riscontrate. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente verrà comunque informato, entro il termine inizialmente previsto, sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione cui seguirà una successiva comunicazione di fine procedimento.

3.3 Difformità dei servizi

Non trattandosi di concessione di servizi pubblici ma di contratto d'appalto, non sono previsti risarcimenti e/o rimborsi diretti all'utenza da parte di Agesp S.p.A. in caso di inadempienze o disservizi. Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l'inadempienza sia stata accertata dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, in conformità al contratto d'appalto, il Comune applicherà le sanzioni e/o le penali previste ed Agesp S.p.A., in ogni caso, porrà in essere tutte le risorse umane e tecnologiche disponibili al fine di recuperare il servizio non reso o irregolarmente prestato, entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

3.4 Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'AGESP S.p.A. con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti. Si riporta di seguito elenco delle principali associazioni di categoria della Città Metropolitana di Milano, ai quali l'utente può rivolgersi, per la tutela dei propri diritti:

N.	DENOMINAZIONE	INDIRIZZO SEDE REGIONALE	SITO INTERNET	RAPPRESENTANTE LEGALE
1	ACU - ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI, SEDE REGIONALE DELLA LOMBARDIA	via Macchi 42 - Milano	www.acu.it	Gianni Cavinato
2	ADICONSUM LOMBARDIA	via Vida 10 - Milano	www.adiconsumlombardia.it	Carlo Piarulli
3	ALTROCONSUMO	via Valassina 22 - Milano	www.altroconsumo.it	Luisa Crisigiovanni
4	ASSOUTENTI LOMBARDIA	via Pinturicchio 21 - Milano	www.assoutenti.lombardia.it	Roberto Brunelli
5	CASACONSUM LOMBARDIA	via Ruggiero di Lauria 9 - Milano	www.casaconsumlombardia.it	Matteo Rezzonico
6	CASA DEL CONSUMATORE	via Bobbio 6 - Milano	www.casadelconsumatore.it	Giovanni Ferrari
7	CITTADINANZATTIVA DELLA LOMBARDIA APS	via Rivoli 4 - Milano	www.cittadinanzattivalombardia.com	Manuela Mantovani
8	CODACONS LOMBARDIA	viale Gran Sasso 10 - Milano	www.codacons lombardia.it	Maria Boffini
9	CODICI LOMBARDIA - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO	via Bezzecca 3 - Milano	www.codicilombardia.org	Davide Zanon
10	CONFCONSUMATORI LOMBARDIA	via De Amicis 17 - Milano	www.confconsumatorilombardia.com	Alessandro Palumbo
11	FEDERCONSUMATORI LOMBARDIA	via Palmanova 22 - Milano	www.federconsumatori.lombardia.it	Natale Carapellese
12	LEGA CONSUMATORI REGIONE LOMBARDIA	via delle Orchidee 4/a - Milano	www.legaconsumatori.lombardia.it	Laura Praderi
13	MOVIMENTO CONSUMATORI - NUOVO COMITATO REGIONALE LOMBARDO	via Pepe 14 - Milano	www.movimentoconsumatorilombardia.it	Piero Pacchioli
14	MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO - LOMBARDIA	via Vida 7 - Milano	www.mdclombardia.it	Lucia Angela Maria Moreschi
15	U.DI.CON. UNIONE PER LA DIFESA DEI CONSUMATORI REGIONALE LOMBARDIA	Via Zanolì, 10 - Milano	www.udiconlombardia.org	Fabrizio Ciliberto
16	UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI COMITATO REGIONALE DELLA LOMBARDIA	corso Lodi 8 - Milano	www.consumatorilombardia.it	Armando Gollinucci

SEZIONE IV - PRESENTAZIONE AZIENDA E SERVIZIO DI IGIENE URBANA

4.1 L'Azienda

Si riportano di seguito i principali dati riguardanti l'azienda che gestisce i servizi di igiene urbana nel Comune di Cerro Maggiore:

Ragione sociale	Agesp S.p.A.
Sede Legale	Via Enna, 1 - 91014 Castellammare del Golfo (TP)
Oggetto Sociale	Servizi ambientali
Telefono:	0924 - 31724
Telefax:	0924 - 32998 - 30524
Principali iscrizioni:	C.C.I.A.A. Trapani n° 56488 Reg. Soc. Tribunale di Trapani n° 2845 Dispositivo di iscrizione Albo Nazionale Imprese esercenti Attività di smaltimento rifiuti PA 0506 Iscrizione albo Trasportatori c/to terzi, n° TP/8603337/K
Codice fiscale:	00197340821
Partita I.V.A.:	00389000811

Agesp S.p.A. opera dal 1971 nel settore dell'ecologia e dell'ambiente ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana.

La società svolge la propria attività con particolare riguardo ai servizi di raccolta e trasporto rifiuti, raccolta differenziata, gestione di Centri di Raccolta Rifiuti e stazioni di trasferimento, nonché bonifiche di siti e beni contenenti amianto. Nei comuni dove gestisce il servizio di igiene urbana ha raggiunto importanti obiettivi in termini di percentuali di raccolta differenziata superando anche l'80% in alcuni Comuni.

La crescente domanda di servizi ambientali e le innumerevoli opportunità offerte dal settore, hanno permesso alla Agesp S.p.A. di incrementare le proprie attività, aggiornandosi sempre ed utilizzando le tecnologie più avanzate.

Agesp S.p.A. svolge attualmente le proprie attività principalmente nell'ambito della Regione Sicilia ma, da qualche anno, è anche presente in altre regioni come ad esempio Liguria, Sardegna, Piemonte e Lombardia.

L'ampiezza dei servizi offerti, l'esperienza pluriennale e l'affidabilità delle prestazioni fanno di Agesp S.p.A. il partner ideale di molti enti pubblici e privati per la risoluzione di qualsiasi problematica nel campo della gestione dei servizi ambientali.

Le innumerevoli esperienze maturate in questi anni da Agesp S.p.A., in diversi contesti, le consentono di progettare e offrire una gamma di servizi molto ampia, proponendo le modalità operative che più si adattano alle specifiche caratteristiche dei Comuni serviti.

Agesp S.p.A., negli ultimi anni, per poter competere in maniera più incisiva sul mercato, ha stretto partnership con importanti gruppi nazionali del settore, divenendo una delle aziende leader in campo ambientale all'interno del territorio siciliano, nonché un valido player in ambito nazionale.

4.2 Le abilitazioni e certificazioni di Agesp S.p.A.

ISCRIZIONE ALL'ALBO NAZIONALE DELLE IMPRESE CHE EFFETTUANO LA GESTIONE DEI RIFIUTI.

Categoria 1 - Classe A: raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati per una popolazione complessivamente servita superiore o uguale a 500.000 abitanti;

Categoria 4 - Classe A: raccolta e trasporto di rifiuti speciali per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 200.000 tonnellate;

Categoria 5 - Classe C: raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi per una quantità annua complessivamente trattata superiore o uguale a 15.000 tonnellate e inferiore a 60.000 tonnellate;

Categoria 8 - Classe E: intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi;

Categoria 9 - Classe D: bonifica di siti;

Categoria 10B - Classe E: attività di bonifica di beni contenenti amianto effettuata sui seguenti materiali: materiali d'attrito, materiali isolanti (pannelli, coppelle, carte e cartoni, tessili, materiali spruzzati, stucchi, smalti, bitumi, colle, guarnizioni, altri materiali isolanti), contenitori a pressione, apparecchiature fuori uso, altri materiali incoerenti contenenti amianto;

ABILITAZIONI AI SENSI DELLA LEGGE N. 46/90.

Abilitazione all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti di cui all'art. 1 della Legge n. 46/90 e per le lettere a, b, c, d, e, f, g.

ISCRIZIONE AL REGISTRO DELLE IMPRESE DI PULIZIA AI SENSI DEL D.M. 274/1997
FASCIA F (fino ad €2.065.827,60)

SISTEMA DI QUALITA' ISO 9001:2008;

SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE ISO 14001-2004;

SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI OHSAS
18001:2007;

SISTEMA AZIENDALE CONFORME ALLA DISCIPLINA DELLA RESPONSABILITA'
AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE DELLE SOCIETA' E DELLE
ASSOCIAZIONI AI SENSI DEL D.LGS. 231/2001;

ISCRIZIONE DEFINITIVA ILLIMITATA ALL'ALBO NAZIONALE TRASPORTATORI IN
CONTO TERZI (rilasciata dal Ministero dei Trasporti);

ISCRIZIONE WHITE LIST PREFETTURA DI TRAPANI;

ATTRIBUZIONE RATING DI LEGALITA': *** ++.

5. Posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori del TQRIF

Ai sensi della normativa di settore tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nel Testo Unico per la Regolazione della Qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) emanato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) con la Deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/Rif.

Essendo le attività incluse nel servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani gestite da soggetti distinti, tali disposizioni si applicano:

- 1.1 al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, per le prestazioni inerenti all'attivazione, variazione o cessazione del servizio, ai reclami, alle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, ai punti di contatto con l'utente, e alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti;
- 2.1 al gestore della raccolta e trasporto e al gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade con riferimento al ritiro dei rifiuti su chiamata, agli interventi per disservizi e per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, alle disposizioni relative

alla continuità e regolarità del servizio e alla sicurezza del servizio.

Agesp S.p.A. si configura come gestore integrato dei servizi di gestione dei rifiuti urbani.
Agesp S.p.A. si configura come gestore dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade

Il Comune di Cerro Maggiore si configura come gestore della tariffa e rapporto con l'utenza. Ai sensi del **TQRIF** l'Ente territorialmente competente determina gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori, sulla base del livello qualitativo previsto.

L'Ente Territorialmente Competente, che coincide con il Comune di Cerro Maggiore, ha posizionato la gestione nello **SCHEMA REGOLATORIO SCHEMA I**:

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

Da tale posizionamento discendono i seguenti obblighi:

a) Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regulatorio - Appendice I TQRIF

Appendice I - Obblighi di servizio previsti dallo Schema Regulatorio I - MINIMO

Articolo/ Titolo TQRIF	Indicatore	Obbligo Schema I
5	Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	SI
6 e 7	Modalità di attivazione del servizio	SI
10 e 11	Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
13, 17 e 18	Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	SI
19 e 22	Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
20 e 22	Obblighi di servizio telefonico	SI
Titolo V	Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
29 e 30	Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
32	Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
35.1	Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI

35.2	Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
35.3 e 35.4	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	n.a.
36	Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
42.1	Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	SI
43	Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
48	Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	SI

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

b) Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio I - MINIMO

Articolo TQRIF	Indicatore	Standard (i giorni, laddove non specificato si intendono lavorativi)	Livello Generale Schema I
8	Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro	30 giorni	n.a.
12	Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e cessazione del servizio inviate entro	30 giorni	n.a.
14	Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro	30 giorni	n.a.
15	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro	30 giorni	n.a.
50.1 - 51	Percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro	5 giorni	n.a.
50.1 - 52	Percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate agli utenti entro	5 giorni	n.a.
16	Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati entro	60 giorni	n.a.
21	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)	240 secondi	n.a.
28.3	Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro	120 giorni	n.a.

n.a. = NON APPLICATO ALLA SCHEMA DI RIFERIMENTO SCELTO DALL'AMBITO TERRITORIALE

SEZIONE V - SERVIZI DI IGIENE URBANA

6. Modalità svolgimento servizio

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio di igiene urbana sono stabilite nel "Contratto d'Appalto" sottoscritto tra il Comune di Cerro Maggiore ed Agesp S.p.A.

Agesp S.p.A. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore; nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza con congruo anticipo (almeno 5 giorni prima e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile) sia della sospensione che della ripresa del servizio specificando le modalità e i tempi di recupero.

6.1 Elenco servizi

Si riporta qui di seguito l'elenco dei servizi ed attività gestiti da Agesp S.p.A.:

- a. servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Carta e Cartone** utenze domestiche e non domestiche;
- b. servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Imballaggi in Plastica** utenze domestiche e non domestiche;
- c. servizio di raccolta differenziata porta a porta di **Imballaggi in Vetro e lattine** utenze domestiche e non domestiche;
- d. servizio di raccolta differenziata porta a porta dei **rifiuti biodegradabili da cucine e mense (organico)** utenze domestiche e non domestiche;
- e. servizio di raccolta differenziata porta a porta dei rifiuti solidi urbani **indifferenziabili (RUR - rifiuto urbano residuo)** utenze domestiche e non domestiche;
- f. Servizio di **raccolta a domicilio a chiamata**, dei rifiuti differenziati di diversa tipologia (Raccolta di RAEE, beni durevoli e ingombranti e sfalci di potatura), e trasporto alle piattaforme individuate.
- g. raccolta di medicinali scaduti, pile esauste e olii esausti e conferimento allo smaltimento finale.
- h. servizio di **spazzamento**;
- i. raccolta e trasporto pannolini e pannoloni.
- j. fornitura, installazione e svuotamento **contenitori e cestini**.

a) **RACCOLTA DIFFERENZIATA "CARTA e CARTONE"**

Utenze

1. utenze domestiche
2. utenze non domestiche

Modalità di conferimento

Non è ammesso l'uso di sacchi di plastica di colore nero.

Frequenza

Come da calendario

Attrezzature fornite alle utenze

Per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici sono previsti contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuati da Agesp S.p.A. di concerto con il Comune.

Per le utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici le attrezzature saranno quelle fornite nel precedente appalto.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte nel ruolo TARI, come da indicazione dell'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore.

Modalità di raccolta

I contenitori, ove previsti, dopo lo svuotamento verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmetterne copia al Comune.

b) RACCOLTA DIFFERENZIATA "IMBALLAGGI IN PLASTICA"

Utenze

1. utenze domestiche
2. utenze non domestiche

Modalità di conferimento

Non è ammesso l'uso di sacchi neri.

Frequenza

Come da calendario

Attrezzature fornite alle utenze

Per le utenze domestiche e utenze non domestiche le attrezzature saranno quelle fornite nel precedente appalto. Dal secondo anno, invece, verranno forniti n. 52 sacchi gialli ad utenza.

I sacchi saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte nel ruolo TARI, come da indicazione dell'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore.

Modalità di raccolta

I contenitori, ove previsti, dopo lo svuotamento verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore o nel sacco verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmetterne copia al Comune.

c) RACCOLTA DIFFERENZIATA "IMBALLAGGI IN VETRO E LATTINE"

Utenze

1. utenze domestiche
2. utenze non domestiche

Modalità di conferimento

Non è ammesso l'uso di sacchi neri.

Frequenza

Come da calendario

Attrezzature fornite alle utenze

Per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici sono previsti contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuati da Agesp S.p.A. di concerto col Comune.

Per le utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici sono previsti mastelli da 30lt.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte nel ruolo TARI, come da indicazione dell'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore.

Modalità di raccolta

I contenitori, ove previsti, dopo lo svuotamento verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

d) RACCOLTA DIFFERENZIATA "ORGANICO"

Utenze

1. utenze domestiche
2. utenze non domestiche

Modalità di conferimento

È obbligatorio l'uso di sacchi biodegradabili.

Frequenza

Come da calendario.

Attrezzature fornite alle utenze

Per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici sono previsti contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuati da Agesp S.p.A. di concerto col Comune.

Per le utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici sono previsti mastelli da 25lt.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte nel ruolo TARI, come da indicazione dell'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore.

Modalità di raccolta

I contenitori, ove previsti, dopo lo svuotamento verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

e) RACCOLTA RIFIUTO URBANO RESIDUO (RUR)

Utenze

1. utenze domestiche
2. utenze non domestiche

Modalità di conferimento

Non è ammesso l'uso di sacchi neri.

Frequenza

Come da calendario.

Attrezzature fornite alle utenze

Per condomini e utenze non domestiche medie e grandi produttrici sono previsti contenitori di volumetria variabile a seconda delle necessità.

I condomini a cui assegnare anche i contenitori comuni sono individuati da Agesp S.p.A. di concerto col Comune.

Per le utenze domestiche e utenze non domestiche piccole produttrici sono previsti mastelli da 40lt dotati di TAG RFID.

I contenitori saranno forniti esclusivamente alle utenze iscritte nel ruolo TARI, come da indicazione dell'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore.

Modalità di raccolta

I contenitori, dopo lo svuotamento, verranno riposti nella posizione originaria evitando urti e danneggiamenti.

In caso di mancata raccolta per rifiuto non conforme, nel contenitore verrà apposto un bollino adesivo indicante la motivazione del mancato ritiro.

Ulteriori informazioni

In caso di furto di contenitori in dotazione, l'utente deve presentare regolare denuncia agli organi competenti e trasmettere copia al Comune.

f) SERVIZIO DI RACCOLTA FARMACI SCADUTI - PILE ESAUSTE - T e/o F

All'interno dei Centri di Raccolta sarà possibile conferire i rifiuti urbani pericolosi: farmaci scaduti, pile esauste e contenitori contrassegnati con la lettera "T" e/o "F" (tossici o infiammabili). Altresì, sul territorio comunale sono presenti contenitori per pile esauste e farmaci scaduti.

Frequenza

Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza mensile.

Ulteriori prescrizioni

In caso di anticipato riempimento dei contenitori non è consentito abbandonare i rifiuti fuori dagli stessi: gli utenti dovranno segnalare il riempimento all'Ufficio Ecologia del Comune di Cerro Maggiore.

g) RACCOLTA RIFIUTI DIFFERENZIATI A DOMICILIO A CHIAMATA

Servizio

Raccolta differenziata della frazione dei rifiuti urbani costituita da:

1. rifiuti ingombranti in materiale misto

2. verde da potatura

3. apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.): raggruppamenti:

R1 - Grande bianco freddo - grandi elettrodomestici per la refrigerazione: frigoriferi, congelatori, condizionatori

R2- Grandi Bianchi- lavatrici, lavastoviglie, forni a microonde, cucine economiche, ecc. R3 - TV Monitor a tubo catodico

R4 - PED CE ITC, apparecchiature illuminanti e altro, per es. aspirapolvere, macchine per cucire, ferri da stiro, friggitrice, frullatori, computer (unità centrale, mouse, tastiera), stampanti, fax, telefoni cellulari, videoregistratori, apparecchi radio, plafoniere

R5 - Sorgenti luminose a scarica: lampade fluorescenti e sorgenti luminose compatte.

Utenze

In generale utenze domestiche.

Frequenza

Come da calendario

Il servizio non viene effettuato nei giorni festivi

Modalità di raccolta

Domiciliare con raccolta all'esterno delle abitazioni, previa prenotazione telefonica al numero VERDE 800/197350 oppure al numero 0924-31724 o inviando apposita mail all'indirizzo ingombranti.agespspa@libero.it.

h) SERVIZIO DI RACCOLTA PANNOLINI

Possono usufruire del servizio di raccolta porta a porta dei pannolini gli utenti che ne facciano richiesta (famiglie con bambini e/o anziani). L'utente si potrà rivolgere all'Ufficio Ecologia del Comune per richiedere l'attivazione di questo tipo di raccolta. Il Comune provvederà a comunicare all'azienda le utenze che avranno diritto ad usufruire di tale servizio.

Frequenza

Come da calendario

Modalità di conferimento

Esposti in sacchetti trasparenti.

i) SPAZZAMENTO DELLE STRADE

Modalità di esecuzione

Lo spazzamento delle strade, manuale e/o meccanizzato

- la raccolta di rifiuti e/o piccoli detriti, prodotti dagli utenti o dagli agenti naturali: cartacce, terriccio, foglie, etc.
- lo svuotamento dei cestini "porta rifiuti" (c.d. contenitori gettacarte) e la sostituzione dei sacchetti interni;

Frequenza

Il servizio di spazzamento meccanico e/o manuale viene effettuato nell'intero territorio di Cerro Maggiore nelle strade e piazze elencate nell'apposito programma di spazzamento concordato con il Comune.

SEZIONE VI - STANDARD DEL SERVIZIO IGIENE URBANA

Gli standard di qualità del servizio sono definiti da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi che ne specificano il contenuto e le caratteristiche.

I principali standard di qualità del servizio, stabiliti contrattualmente, sono:

- RD \geq al 65%. Agesp S.p.A. assicura inoltre il mantenimento o il miglioramento degli obiettivi di raccolta differenziata raggiunti;
- riduzione dei rifiuti solidi urbani indifferenziati (RI).

Nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale di Cerro Maggiore, Agesp S.p.A., considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

- continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente;
- formazione del personale;
- rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia ed efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente.

Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento ed opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Per valutare la qualità del servizio in relazione al raggiungimento degli standard previsti, Agesp S.p.A., svolge apposite verifiche, non solo acquisendo periodicamente la valutazione degli utenti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utente (ad esempio i reclami).

SEZIONE VII - COLLABORAZIONE DELL'UTENTE

Vivere in un ambiente pulito ed ordinato è l'aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è il miglior biglietto da visita con cui un territorio si presenta.

In questo senso, Agesp S.p.A. può rispettare gli impegni presi con la presente Carta dei Servizi ed ottenere buoni risultati anche grazie alla collaborazione di tutti i cittadini.

A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalla legislazione nazionale vigente che il cittadino è tenuto a seguire:

- attuare la raccolta differenziata dei rifiuti;
- fare attenzione alla qualità dei rifiuti differenziati;
- osservare le disposizioni contenute nel "Regolamento comunale di igiene urbana per il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti";
- osservare le disposizioni contenute nell'ordinanza sindacale;
- conferire correttamente i rifiuti all'interno degli appositi contenitori;

- esporre i contenitori domiciliari all'esterno dell'area privata secondo il calendario prestabilito;
- ritirare i contenitori dal suolo pubblico, dopo l'avvenuto svuotamento, il più celermente possibile;
- custodire i contenitori ricevuti all'interno della proprietà privata;
- mantenere in buono stato i contenitori assegnati;
- non scambiare i propri contenitori con quelli altrui, per evitare che il codice identificativo personale sia riconducibile a comportamenti erranei di altri soggetti con le conseguenze del caso;
- non abbandonare i rifiuti;
- comunicare all'Ufficio Tributi i cambi di residenza;
- preservare la pulizia delle strade e delle altre aree pubbliche;
- rispettare i giardini ed il verde pubblico.

Tra i propri compiti Agesp S.p.A. controlla la correttezza del conferimento e ne dà segnalazione agli utenti con appositi mezzi (ad esempio con un adesivo applicato al contenitore). Apposito report dei comportamenti irregolari, redatto in conformità alla normativa sulla protezione dei dati personali, viene poi trasmesso ai competenti uffici comunali per l'applicazione delle eventuali sanzioni.

7.1 Rilevazione delle infrazioni degli utenti nel conferimento e rimedi operativi

In tutti i casi in cui si riscontrino degli errori o dei comportamenti scorretti in fase di conferimento commessi dagli utenti, gli operatori provvedono a segnalare le anomalie riscontrate a mezzo di apposito adesivo con una scritta, in grado di chiarire le irregolarità riscontrate.

Agesp S.p.A. fornisce ogni collaborazione con gli organi di controllo deputati all'accertamento e sanzionamento delle irregolarità dei conferimenti dei rifiuti.

7.2 Campagna di sensibilizzazione e informazione dell'utenza

Tenuto conto della responsabilità assunta contrattualmente da Agesp S.p.A. per il raggiungimento degli obiettivi quantitativi, la stessa ditta realizza una serie di iniziative per la comunicazione, informazione e sensibilizzazione degli utenti del servizio, che annualmente viene concordata con l'Amministrazione Comunale.

SEZIONE VIII - GESTIONE TARI TASSA RIFIUTI

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'Ufficio Tributi del Comune di Cerro Maggiore - via S. Carlo, 15/17 - entro novanta (90) giorni dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, tramite posta, mail/PEC o direttamente allo sportello, compilando gli appositi moduli scaricabile dal sito internet del Comune ovvero reperibili presso lo sportello fisico.

Il Comune evade le richieste dell'utenza entro 30 giorni lavorativi dalla ricezione dell'istanza. 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.

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 previsto dalla vigente normativa 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/accertamento se successiva a tale termine.

Le richieste di variazione di cui all'articolo 238 - comma 10 - del D.Lgs. n. 152/06 (utenze non domestiche che decidono di affrancarsi dal servizio pubblico avviando i loro rifiuti al recupero) devono essere presentate entro il 30 giugno di ciascun anno ed i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

RECLAMI, RICHIESTA DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI

Il modulo per il reclamo, per la richiesta di rettifica degli importi o per avere informazioni relativamente alla TARI è scaricabile dal sito internet del Comune www.comune.cerromaggiore.mi.it ovvero reperibili presso lo sportello fisico di via S. Carlo, 15/17.

L'utente può comunque inviare il reclamo, ovvero la richiesta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli elementi obbligatori sotto riportati:

- il recapito postale e/o di posta elettronica cui inviare il reclamo;
- i dati identificativi dell'utente: nome/cognome e codice fiscale;
- le coordinate bancarie per l'eventuale rimborso.

MODALITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI

Modalità di riscossione

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato con la delibera consiliare di approvazione delle tariffe in almeno venti (20) giorni dalla data di emissione dell'avviso di riscossione (con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata).

Il Comune garantisce all'utente almeno due rate di pagamento fermo restando la facoltà per il contribuente di pagare in un'unica soluzione.

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

Il Comune garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

L'Ufficio Tributi, quale responsabile dell'attività di gestione tariffe e di rapporto con gli utenti, è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti minimi prescritti dalla normativa.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune deve garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del DPR n. 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;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dal Comune con il vigente regolamento delle entrate e/o della tassa rifiuti;

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad € 100.

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 sono maggiorate:

- del saggio di interesse legale vigente;
- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

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 entro 60 giorni dalla presentazione dell'istanza, attraverso: detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile ovvero rimborso.

Attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione

L'Ufficio Tributi del Comune svolge attività di accertamento per omesso/parziale versamento e per omessa/infedele dichiarazione; il controllo delle posizioni tributarie per le quali risultano incongruenze nei tributi pagati e/o nei dati dichiarati è effettuato attraverso l'incrocio tra banche dati comunali e/o altre fonti disponibili al fine di individuare posizioni non conformi rispetto agli adempimenti richiesti dalle normative vigenti in materia di TARI.

TUTELA DEL CITTADINO

I principali istituti a tutela del cittadino sono:

- ravvedimento operoso, con cui chi ha omesso la presentazione della dichiarazione entro la scadenza fissata o non ha effettuato il pagamento, può sanare la propria posizione (a condizione che l'ufficio non abbia ancora accertato la violazione) con la presentazione della dichiarazione e/o il pagamento dovuto a titolo di tassa, sanzioni ed interessi;
- autotutela, con cui il contribuente può richiedere al Responsabile della TARI, individuato con apposita deliberazione dal Comune, la revisione o l'annullamento di un atto ritenuto infondato, illegittimo o viziato;
- ricorso alla Corte di Giustizia tributaria di primo grado entro 60 giorni dalla notifica, secondo le disposizioni del D.Lgs. n. 546/92 e s.m.i., nel caso in cui il contribuente ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata. A tal fine possono essere impugnati: l'avviso di accertamento esecutivo; il provvedimento di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Corti di Giustizia Tributarie, secondo le modalità e procedure che vengono riportate sugli atti stessi.

SEZIONE IX - VALIDITA' TEMPORALE DELLA CARTA DEI SERVIZI E DIFFUSIONE

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata ogni qualvolta si renda necessario anche sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad esempio a eventi naturali eccezionali.