



Città di
Busto Arsizio



Comune di Busto Arsizio (VA)

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei Rifiuti Urbani ambito BUSTO ARSIZIO

Approvata con deliberazione della Giunta Comunale n. 662 del 28/12/2022
Modificata con deliberazione della Giunta Comunale n. 117 del 08/03/2023
Modificata con deliberazione della Giunta Comunale n. 176 del 02/04/2025

Rev. 02

INDICE

- **PREMESSA** pag. 3
- **GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI** pag. 3
- **REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI** pag. 6
- **DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ** pag. 7
- **PRINCIPI FONDAMENTALI** pag. 7
- **OBBLIGHI DI SERVIZIO** pag. 10
- **SERVIZI EROGATI** pag. 16

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ambito BUSTO ARSIZIO:

PREMESSA

Il Comune di Busto Arsizio 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*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune ed il Gestore AGESP Spa.

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 ARERA¹ (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
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è, a partire dal 1° Gennaio 2025, AGESP S.p.A.

Il gestore della raccolta e trasporto è AGESP S.p.A.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è AGESP S.p.A.

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 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**);

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

- **Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **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*";
- **diservizio** 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 di Busto Arsizio.
- **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 TARIP);
- **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)*";
- **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 TARIP;
- **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 TARIP;
- **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 (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi,

richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale - TARIP** 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 Carta della Qualità è il documento attraverso il quale i gestori, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiarano agli utenti gli impegni che assumono per garantire il miglioramento della qualità dei servizi, sulla base di quanto definito dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito ARERA), il regolatore nazionale. La Carta della qualità in particolare:

- riporta i riferimenti del gestore del servizio integrato o, nel caso le attività incluse nel servizio integrato siano svolte da soggetti distinti, i gestori delle singole attività;
- individua il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- indica il periodo di validità del documento;
- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- riepiloga gli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità previsti da ARERA, nonché standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente, che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività e le modalità di fruizione degli stessi da parte dell'utenza;
- riporta le regole di relazione fra utenti e gestori del servizio;
- fornisce ulteriori informazioni per agevolare gli utenti.

La Carta deve intendersi integrativa dei seguenti documenti con particolare riferimento agli aspetti qualitativi dei servizi, compresi gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare:

- la convenzione di servizio stipulata tra il Comune di Busto Arsizio e AGESP S.p.A. che definisce diritti e obblighi delle parti;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti;
- il regolamento del servizio di gestione rifiuti vigente ove sono stabilite le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuoverne il recupero.

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 il **Comune di Busto Arsizio** ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del

livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio - Delibera del Consiglio Comunale n. 29 del 27/04/2022 avente per oggetto "APPROVAZIONE PIANO FINANZIARIO TARI PERIODO REGOLATORIO 2022-2025 – I.E."

La Carta ha decorrenza dalla data di approvazione da parte della Giunta Comunale ed è valida sino al 31/12/2025, in linea con la durata del Piano Finanziario del servizio di gestione dei rifiuti - secondo periodo regolatorio 2022-2025 - metodo tariffario MTR-2. Anche prima della scadenza, tuttavia, è soggetta a revisione ed aggiornamento qualora si verificano modifiche normative e/o organizzative che si riflettano sul suo contenuto, sulle modalità di erogazione dei servizi e sui relativi standard di qualità. I gestori si impegnano a dare comunicazione agli utenti di eventuali modifiche mediante avviso sui propri siti internet e/o attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

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, l'ETC, 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. al ritiro dei rifiuti su chiamata
 - III. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
 - IV. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
 - V. alla sicurezza del servizio

L'Ente territorialmente competente ETC individua quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente documento inerenti alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni di cui all'art. 2 del TQRIF: riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette in luogo del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni di cui al Titolo XI.

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- scaricata dal sito del Gestore all'indirizzo <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/carta-qualita>
- scaricata dal sito del Comune di Busto Arsizio all'indirizzo <https://www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=B300>

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

I Gestori, nell'erogazione del Servizio, 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. AGESP S.p.A. presta una particolare attenzione e adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo i gestori provvedono a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali, dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare per quanto possibile gli ostacoli di tipo tecnologico e relativi alle disabilità;
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano e inglese), la pubblicazione e ostensione presso gli sportelli fisici e sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio, minimizzare il disagio conseguente;
- favorire il pagamento rateizzato in conformità alla normativa o secondo regole di miglior favore per gli utenti.

1.2. IMPARZIALITÀ

I Gestori adottano nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

1.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obiettivo prioritario per il Comune e per AGESP Spa 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.

1.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

- Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune e AGESP Spa adottano 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.

1.5. CORTESIA

I Gestori garantiscono all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti,

modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, e ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

1.6. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune e AGESP Spa garantiscono 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 di AGESP S.p.A., 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.

1.7. 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 garantisce la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana attraverso il Contratto di servizio sottoscritto con AGESP Spa avvalendosi degli uffici comunali preposti che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, AGESP Spa si impegna al rispetto delle norme di legge e degli accordi di regolamentazione dell'esercizio del diritto di sciopero degli addetti ai servizi di igiene ambientale fornendo, nelle forme adeguate, la dovuta informazione agli utenti, prima dell'inizio dello sciopero, 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.

Il mancato svolgimento dei sopraccitati servizi può essere imputabile, a titolo esemplificativo e non esaustivo, alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno di AGESP SpA. per:

- contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti, nel rispetto della normativa vigente;
- favorire, nel minor tempo possibile, il ripristino delle condizioni standard di servizio.

1.8. PRIVACY

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", così come emendato dal D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101 in accordo al Regolamento EU 2016/679, "Regolamento generale sulla protezione dei dati. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione dei

servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto,

I dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati anagrafici o contabili potranno essere comunicati alle Autorità che ne facessero richiesta per l'espletamento delle attività funzionali a esse attribuite per legge, quale ad esempio l'Amministrazione finanziaria. I dati possono inoltre essere trattati per il perseguimento dell'interesse legittimo del Titolare finalizzato ad aggiornare le anagrafiche degli utenti dei servizi, nonché a svolgere indagini sul livello di soddisfazione del servizio erogato e per migliorare i servizi offerti. I trattamenti saranno effettuati con l'ausilio di mezzi elettronici nonché eventualmente in forma cartacea da soggetti, interni ed esterni, autorizzati e formalmente incaricati dal Responsabile e a tal fine identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge. Ogni interessato potrà ottenere, nei casi previsti, l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento che lo riguarda, o potrà opporsi al trattamento (artt. 15 e ss. del REG UE 2016/679). Tali diritti potranno essere esercitati tramite mail al seguente indirizzo: privacy@agesp.it oppure contattando il seguente numero telefonico: 0331 398 700.

2. OBBLIGHI DI SERVIZIO

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 il termine del 30 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta (AGESP S.p.A. Via Marco Polo 12 21052 Busto Arsizio VA), via e-mail (tarip@agesp.it) o PEC (protocollo@agespspa.legalmail.it), o presso lo sportello fisico (Via G. Pepe 31 – su appuntamento da fissare attraverso numero verde 800 439 040) e online <https://linkmate.servizienti.it/linkmateWeb/login?c=07754> compilando l'apposito modulo scaricabile all'indirizzo <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/tarip/> disponibile anche presso gli sportelli fisici.

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 il termine del 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via e-mail (tarip@agesp.it) o PEC (protocollo@agespspa.legalmail.it), o presso lo sportello fisico (Via G. Pepe 31 – su appuntamento da fissare attraverso numero verde 800 439 040) e online <https://linkmate.servizienti.it/linkmateWeb/login?c=07754>, compilando l'apposito modulo scaricabile all'indirizzo <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/tarip/> disponibile anche presso gli sportelli fisici.

Risposta del gestore

Il gestore deve garantire risposta scritta alla richiesta di attivazione all'utente del servizio entro trenta (30) giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta ovvero nei tempi previsti e con le modalità definite dal Regolamento Comunale.

La risposta deve riportare i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione/variazione/cessazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.

2.2. CONSEGNA ATTREZZATURE

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente di attivazione del servizio e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Per il ritiro dei sacchetti, dopo aver presentato la richiesta di attivazione, si deve fissare appuntamento al presso gli uffici di via Canale 26 attraverso il numero verde **800 439 040** o utilizzare gli appositi distributori collocati in vari punti della città (localizzazione punti di distribuzione <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/raccolta-rifiuti/busto-arsizio/raccolta-porta-a-porta/distributori-sacchetti/>).

Anche la consegna dei cassonetti va richiesta contattando il numero verde **800 439 040**.

2.3. RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio 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 e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto riguardante sia il servizio raccolta/trasporto e spazzamento/ lavaggio che quello per la gestione amministrativa TARIP (sportello, servizio telefonico, fatturazione) è scaricabile dal sito internet di AGESP all'indirizzo: <https://agespspa.agesp.it/reclami> e disponibile anche presso i punti di contatto con l'utente.

L'ETC individua quale soggetto obbligato agli adempimenti contenuti nel presente documento AGESP S.p.A. in quanto gestore sia delle attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade che dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno i 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, il cognome e il codice fiscale;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi erroneamente addebitati;

Risposta del gestore

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, utilizzando una terminologia di uso comune, nonché ad indicare nella stessa i seguenti elementi minimi comuni alle tre tipologie di richiesta scritta considerate:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi

addebitati;

b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto nella risposta devono essere riportati, oltre agli elementi minimi comuni:

a) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; b) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;

c) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato, oltre agli elementi minimi comuni, l'esito della verifica e in particolare:

a) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;

b) il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;

c) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;

d) l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata. I tempi di risposta, cioè il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta e l'invio della risposta motivata scritta da parte dello stesso sono i seguenti:

- reclamo scritto e richieste di informazioni: trenta (30) giorni lavorativi;

- rettifica degli importi addebitati: sessanta (60) giorni lavorativi.

2.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore delle attività mette a disposizione uno sportello online (denominato LINKmate), accessibile dalla home page del proprio sito internet all'indirizzo www.agesp.it >TARIP Sportello online, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

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 allo sportello online - l'apertura di sportelli fisici a cui l'utente può rivolgersi (appuntamento da fissare attraverso numero verde **800 439 040**) 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 rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Obblighi di servizio telefonico

Il gestore ha 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, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il numero verde di AGESP S.p.A. è **800 439 040**, attivo:

- per il settore Ambiente dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00 in orario continuato, il sabato mattina dalle ore 08:30 alle 12:30
- per il settore Gestione Amministrativa TARIP dal lunedì al venerdì il mattino dalle ore 8.30 -12.30 e il pomeriggio dalle 14.30 – 17.00, il sabato mattina dalle ore 08:30 alle 12:30.

2.5. 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 della fattura e come riportato nello stesso 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 - TARIP

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.

Il gestore mette a disposizione le seguenti modalità di pagamento:

- a) Versamento tramite il bollettino PagoPA allegato alla fattura;
- b) Versamento tramite addebito continuativo su conto corrente SEPA Direct Debit;
- c) Versamento accedendo, tramite SPID, allo Sportello Telematico dei tributi "LINKMate" presente sul sito di AGESP S.p.A. nella pagina <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/>, scegliendo il pagamento tra gli strumenti disponibili.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare tre documenti di riscossione nel corso dell'anno, oltre all'eventuale fattura di conguaglio secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

La periodicità e la scadenza viene riportata annualmente nella delibera comunale di approvazione delle tariffe.

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 dall'ETC;
- 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, per gli utenti non rientranti nelle specifiche categorie di utenti in difficoltà economica:

- 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.

Il TQRIF prevede un tempo di rettifica degli importi non dovuti pari, di norma, a centoventi (120) giorni lavorativi.

Dilazione pagamento su solleciti e somme in riscossione coattiva

1. Il Gestore, su specifica domanda dell'interessato, può concedere, per ragioni di stato temporaneo di difficoltà, ai sensi della legge 160/2019, articolo 1 commi 796 e ss. la dilazione di pagamento delle somme richieste mediante accertamento esecutivo o con procedure per la riscossione coattiva del credito, nel rispetto delle seguenti regole:
 - l'importo minimo al di sotto del quale non si procede a dilazione è pari € 100,00 (cento/00);
 - l'articolazione delle rate mensili per fasce di debito è la seguente:

Fasce di debito		Numero rate mensili
da	A	
€ 100,00	€ 500,00	fino a quattro rate
€ 500,01	€ 3.000,00	da cinque a dodici rate mensili
€ 3.000,01	€ 6.000,00	da tredici a ventiquattro rate mensili
€ 6.000,01	€ 20.000,00	da venticinque a trentasei rate mensili
€ 20.000,01		da trentasette a settantadue rate mensili

2. Il Gestore stabilisce il numero di rate tenuto conto della richiesta del debitore, nel rispetto dei limiti indicati dalle fasce di debito alla lettera b) e di eventuali piani rilasciati e non ancora conclusi.
3. In presenza di debitori che presentano una situazione economica patrimoniale e/o personale particolarmente disagiata, comprovata da idonea documentazione, sono ammesse deroghe migliorative alle fasce di debito previste dalla lettera b).
4. In caso di comprovato peggioramento della situazione di difficoltà, la dilazione concessa può essere prorogata una sola volta, per un ulteriore periodo e fino a un massimo di 72 rate mensili, a condizione che non sia intervenuta decadenza. Il peggioramento dello stato di temporanea difficoltà si verifica nel caso in cui, per sopraggiunti eventi, risultino peggiorate le condizioni patrimoniali e reddituali in misura tale da rendere necessaria la rimodulazione del piano di rateizzazione precedentemente concesso.
5. È ammessa la sospensione della dilazione in presenza di eventi temporanei che impediscano il ricorso alla liquidità (es. blocco conto corrente per successione).
6. In caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio e il debito non può più essere rateizzato; l'intero importo ancora dovuto è immediatamente riscuotibile in unica soluzione.
7. Per importi rilevanti, almeno pari a € 30.000,00 (trentamila/00), il Gestore può richiedere presentazione di apposita garanzia bancaria o assicurativa o altra idonea garanzia sulla base dell'importo dilazionato e della situazione patrimoniale del debitore. In caso di mancata presentazione di idonea garanzia, l'istanza non può essere accolta.
8. Sull'importo dilazionato maturano gli interessi nella misura pari al saggio legale di cui all'art. 1284 del codice civile.

9. In caso di sanzioni per le quali sono previsti istituti di adesione, la correlata riduzione si applica se la richiesta di dilazione viene presentata entro il termine di scadenza del pagamento indicato nell'atto di accertamento.
10. Le rate mensili nelle quali il pagamento è stato dilazionato scadono nell'ultimo giorno di ciascun mese indicato nell'atto di accoglimento dell'istanza di dilazione. Sono ammesse articolazioni diverse da quella mensile in presenza di particolari condizioni che ne giustificano il ricorso. In tal caso la regola di decadenza deve essere adeguata e indicata nel provvedimento di dilazione.
11. In caso di mancato pagamento, dopo espresso sollecito, di due rate anche non consecutive nell'arco di sei mesi nel corso del periodo di rateazione, il debitore decade automaticamente dal beneficio e il debito non può più essere rateizzato; l'intero importo ancora dovuto è immediatamente riscuotibile in unica soluzione.
12. Il calcolo del piano di rateazione è eseguito di norma con determinazione di rate di importo costante mediante il piano di ammortamento c.d. "alla francese".
13. L'accoglimento o il rigetto della richiesta di rateizzazione viene comunicata per iscritto o mediante posta elettronica all'indirizzo indicato nell'istanza, entro 30 giorni dalla data in cui è pervenuta l'istanza o i chiarimenti resisi necessari. Il provvedimento di accoglimento è accompagnato dal piano di ammortamento con la precisa indicazione delle rate e i relativi importi.
14. Il fermo amministrativo e l'ipoteca possono essere iscritti solo dopo il rigetto dell'istanza ovvero in caso di decadenza dai benefici della rateazione. Sono fatte comunque salve le procedure cautelari ed esecutive già avviate alla data di concessione della rateazione. Con il pagamento della prima rata è possibile chiedere la sospensione del fermo amministrativo.

2.6. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione/sostituzione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, dello spazzamento e lavaggio delle strade, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, presso gli uffici di Via Canale 26, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, presso gli uffici di Via Canale 26, o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura. Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.

2.7. 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 è possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

2.8. 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, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività. Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

2.9. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione il numero verde gratuito **800 775 727** dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

3. I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di Servizio sottoscritto dal Comune di Busto Arsizio con AGESP S.p.A.

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 nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Contratto di Servizio e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.

IL SISTEMA DI GESTIONE DEI RIFIUTI: PRINCIPI DI RESPONSABILITÀ DELLA DIFFERENZIAZIONE DEI RIFIUTI URBANI

L'utente ha la responsabilità di separare i rifiuti in modo omogeneo secondo le raccolte differenziate previste minimizzando il rifiuto secco indifferenziato. Il gestore è responsabile della corretta raccolta, trasporto e invio a recupero e smaltimento delle frazioni separate ottimizzando i trasporti per minimizzare gli impatti ambientali, sociali ed economici, nei limiti delle possibilità e delle disposizioni regolamentari. In caso di raccolta con isole ecologiche stradali, il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento da parte dell'utente dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dai regolamenti di igiene urbana vigenti è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo, in applicazione delle norme vigenti e dell'apposito Regolamento emanato dal Comune.

3.1. RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Per "**frazione indifferenziata residua**" 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 posate in plastica;
- Pellicole fotografiche;
- Tubetti di salsa e dentifricio;
- Bastoncini per l'igiene delle orecchie;
- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Penne e pennarelli;
- Pannolini, assorbenti, garze, cerotti, siringhe esclusivamente con ago protetto, 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 manuale per la corretta gestione dei rifiuti

disponibile nel sito internet del gestore all'indirizzo: <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/raccolta-rifiuti/busto-arsizio/raccolta-porta-a-porta/per-una-corretta-raccolta/>.

Per il conferimento vanno utilizzati i sacchetti da 80 lt di colore blu muniti di apposito TAG o i cassonetti con TAG per la tracciatura, associati all'utenza intestataria della TARI/TARIP.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato posizionando i sacchetti sul suolo pubblico in adiacenza all'edificio da cui provengono.

L'esposizione dei rifiuti deve avvenire per la raccolta diurna dalle ore 18.30 della sera precedente il giorno di raccolta e comunque, entro le ore 6.00 del giorno di raccolta; per la raccolta serale tra le ore 18.30 e le ore 20.00 del giorno di raccolta.

Il materiale non conferito correttamente non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'utenza interessata apponendo adesivo che segnala il conferimento errato.

Raccolta porta a porta delle frazioni differenziate

I servizi di raccolta porta a porta, trasporto e recupero delle frazioni differenziate (carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e metallo, organico, sfalci e potature), sono rivolti a tutte le utenze secondo le modalità di seguito illustrate.

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 previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria indicata nel *vademecum* per la corretta raccolta differenziata.

- Il servizio è effettuato per tutto l'anno con la frequenza riportata di seguito per ciascuna frazione;
- 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;
- il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio. Gli operatori appongono un adesivo che segnala il conferimento errato.

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;
- Stoviglie in bioplastica compostabile certificate "Ok Compost";
- Lettiere compostabili per animali;
- Fazzoletti usati.

La raccolta non viene effettuata per gli utenti che hanno richiesto la riduzione tariffaria per compostaggio (COMPOSTAGGIO DOMESTICO): il composte o compostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico; trascorso un certo periodo di tempo il rifiuto diventa concime, utilizzabile ad esempio in giardino. In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore).

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 in Tetrapak (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.

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica

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

- Bottiglie e piatti e bicchieri;
- Sacchetti, buste e pellicole (anche cellophane);
- Vaschette per alimenti anche in polistirolo;
- Flaconi e tubetti;
- Pellicole per imballaggi incluse quelle a bolle.

Raccolta porta a porta del vetro e metallo

Riguarda la raccolta di imballaggi in vetro, alluminio e metallo quali per esempio:

- Bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- Vaschette di alluminio;
- Lattine per bevande e liquidi.

Raccolta porta a porta della frazione verde

Riguarda la raccolta della frazione verde di utenti privati tramite servizio su abbonamento.

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 su prenotazione. Il ritiro può essere prenotato sul sito www.agesp.it oppure telefonando al numero verde **800 439 040**.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

- mobili;
- oggetti di arredo ingombranti (adeguatamente smontati);
- elettrodomestici;
- piccole apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Il servizio viene effettuato subordinatamente al pagamento da parte dell'utente del costo previsto dal preventivo formulato da AGESP S.p.A. e alla definizione dell'appuntamento per il ritiro dei rifiuti.

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 al Centro di Raccolta comunale di Via Tosi, 1.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, entro le ore 6.00 del mattino del giorno concordato a bordo strada in adiacenza allo stabile da cui provengono, senza creare intralcio alla circolazione di veicoli e pedoni.

Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

3.2. ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive altre raccolte differenziate per specifiche tipologie di rifiuti.

PILE

Per le pile la raccolta avviene mediante contenitori appositi distribuiti sul territorio comunale o presso il Centro Multiraccolta comunale.

FARMACI

Per i farmaci la raccolta avviene in appositi contenitori posizionati presso il Centro Multiraccolta o presso le farmacie presenti sul territorio comunale.

RACCOLTA OLI VEGETALI ESAUSTI

La raccolta dell'olio vegetale esausto avviene presso i contenitori di conferimento presenti sul territorio in bottigliette in plastica o presso il Centro Multiraccolta comunale.

La raccolta riguarda esclusivamente olio e grassi derivati da frittiture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.); non possono essere conferiti con gli olii esausti: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti.

INDUMENTI USATI

Le scarpe e gli abiti usati devono essere inseriti negli appositi contenitori situati sul territorio comunale.

3.3. CENTRO MULTIRACCOLTA COMUNALE

Presso la piattaforma di raccolta differenziata o Centro Multiraccolta di via Tosi, 1 possono accedere esclusivamente:

- le utenze domestiche residenti a Busto Arsizio, con accesso tramite tessera sanitaria
- le utenze non domestiche con sede nel Comune di Busto Arsizio aventi diritto con accesso tramite tessera rilasciata da AGESP S.p.A. secondo le modalità indicate sul sito web aziendale dal seguente link: <https://agespspa.agesp.it/igiene-ambientale/centri-multiraccolta/>.

Il conferimento dei rifiuti presso il Centro di Multiraccolta comunale può essere effettuato nei giorni ed orari come riportati nel Manuale per la corretta gestione dei rifiuti a disposizione delle utenze.

Nel Centro Multiraccolta sono presenti operatori adeguatamente formati che provvedono a dare informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti, oltre a garantire la cura della struttura, assicurandone la regolare pulizia ed efficienza.

Le frazioni raccolte nel Centro Multiraccolta sono poi conferite ad impianti di trattamento e recupero regolarmente autorizzati.

3.4. PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato

La pulizia meccanizzata 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.

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

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 orario diurno o notturno, ed evitando il passaggio dell'autospazzatrice sulle strade a maggior traffico negli orari di punta.

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;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio.

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).

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

In casi di pulizie particolari (es. raccolta foglie, Carnevale, ecc.) può essere previsto di servizio di spazzamento meccanizzato con l'ausilio di uomo a terra; in questi casi l'operatore a piedi di supporto alla spazzatrice interviene con l'utilizzo di soffiatori 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.

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.

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 del Comune).

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).

3.5. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DI ALTRI SERVIZI

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 il Comune.



**Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per lo Schema regolatorio di riferimento
(in grigio lo schema adottato dal Comune di Busto Arsizio)**

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

Per n.a. si intende non applicato

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

(in grigio lo schema adottato dal Comune di Busto Arsizio)

Standard generali	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
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 registrazioni	Solo registrazioni	<=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%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.	n.a.	80%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.	n.a.	80%	90%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.	n.a.	85%
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	n.a.	70%	80%	90%

Per n.a. si intende non applicato