

Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani

Comune di Rescaldina



Aemme Linea Ambiente



INDICE

INTRODUZIONE

Premessa
Riferimenti normativi
Glossario
Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
Dove trovare la carta della Qualità
Privacy
Durata
Trasparenza

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Eguaglianza
1.2 Imparzialità
1.3 Sostenibilità, efficacia ed efficienza del servizio
1.4. Coinvolgimento degli utenti e incentivi
1.5. Informazioni e comunicazioni agli utenti
1.6. Continuità del servizio di igiene urbana

SEZIONE II – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

2. Premessa
2.1 Attivazione, variazione o cessazione del servizio
2.2 Reclami, richieste scritte di informazioni attinenti alla Tari
2.3 Richieste di rettifica degli importi addebitati
2.4 Punti di contatto con l'utente quali gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
2.5 Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E DELLA GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

3. Premessa
3.1 Reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
3.2 Consegna attrezzature
3.3 Interventi per disservizi e per riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
3.4 Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto
3.5 Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade
3.6 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani
3.7 I servizi di raccolta e trasporto erogati
 3.7.1 Raccolta porta a porta dei rifiuti
 3.7.2 Altre raccolte
 3.7.3 Centro di Raccolta comunale/Piattaforma per la raccolta differenziata
3.8 Pulizia meccanizzata e manuale delle strade e aree pubbliche e servizi accessori
3.9 Modalità di effettuazione di altri servizi

INTRODUZIONE

PREMESSA

Il Comune 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. 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 (compresa attività di gestione Centro di Raccolta)
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il COMUNE DI RESCALDINA.

Il gestore della raccolta e trasporto è AEMME LINEA AMBIENTE SRL.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è AEMME LINEA AMBIENTE SRL.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, citati nella regolazione della qualità del servizio dei rifiuti urbani (TQRIF)

- **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.;
- **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)*" istitutiva della TARI;
- **Deliberazione 444/2019/R/Rif** è la deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/Rif di ARERA recante "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati*";
- **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;

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

- **Deliberazione 15/2022/R/Rif** è la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/Rif di ARERA recante “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”;
- **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.

GLOSSARIO

- **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**);
- **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;
- **Disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all’utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l’ambiente, le persone, o le cose;
- **Documento di riscossione** è l’avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune**) è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall’art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l’adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l’Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune .
- **Gestione** è l’ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **Gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d’opera, ossia i soggetti come individuati dall’Ente territorialmente competente che, secondo

la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

- **Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;
- **Gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;
- **Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia
- **Giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **Interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **Livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **Operatore di centralino del Gestore:** 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;
- **Piattaforma per la Raccolta Differenziata (PDR):** è la struttura autorizzata ai sensi dell'art. 208 del D.lgs. 152/06 dove le utenze domestiche, non domestiche e il gestore del servizio possono conferire in maniera differenziata le frazioni di rifiuto incluse nel perimetro del contratto di servizio;
- **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 fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **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 fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **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.;
- **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 riguardanti la gestione tariffe e rapporto con gli utenti, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **Sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **TEFA è il Tributo per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali** istituito ai sensi dell'art. 19 del D. L. 504/92 e Art. 49, c. 17 del D. Lgs. 22/97 di Competenza della Città Metropolitana.
- **Tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- **Utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **Utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **Variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Ai sensi del TQRIF il Comune ha posizionato la gestione nello **Schema I**, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

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

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, 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

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

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

- dal sito istituzionale del Gestore AEMME Linea Ambiente srl: <https://www.aemmelineaambiente.it/comuni-affiliati/rescaldina/manuale-e-calendari>
- dal sito istituzionale del Comune: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/uffici/26/>

PRIVACY

La vigente normativa in materia di trattamento dei dati personali definita in conformità alle previsioni contenute nel Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (Regolamento generale sulla protezione dei dati, di seguito “Regolamento Privacy UE”) contiene disposizioni dirette a garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali delle persone fisiche, con particolare riguardo al diritto alla protezione dei dati personali.

Per le informazioni relative al trattamento dei dati personali si rimanda alle relative informative del Comune e del Gestore indicate rispettivamente nell’Allegato 3 e nell’Allegato 4.

DURATA

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano mutamenti nella gestione del rapporto con l’utente o nell’erogazione del servizio.

Le modifiche che riguardano le SEZIONE I, SEZIONE II e SEZIONE III del documento saranno oggetto di approvazione da parte della Giunta Comunale.

Le modifiche relative ad aspetti meramente operativi e/o attuativi che riguardano le informazioni fornite negli allegati alla presente Carta saranno oggetto di approvazione da parte dell’Ufficio Comunale competente.

TRASPARENZA

Il Comune garantirà completa accessibilità alle informazioni promuovendo la massima trasparenza nella propria organizzazione e nella propria attività, così come definito dal D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013, recante “Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”, con particolare riferimento all’art. 32, comma 1.

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1. EGUAGLIANZA

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

1.2. IMPARZIALITÀ

Il Gestore adotta 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 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 adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani. Le azioni di incentivazione vengono definite periodicamente dal Comune in accordo con il Gestore.

1.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del gestore, 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 e specifiche indagini di *Customer Satisfaction*, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

1.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune in collaborazione con il gestore si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione

dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

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

SEZIONE II – MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

1. PREMESSA

Il Comune orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti, prestando attenzione alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi resi.

Il personale si impegna a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni fornite allo sportello territoriale, telefonicamente e sul sito internet; i medesimi requisiti sono garantiti anche nella modulistica distribuita presso gli uffici stessi e disponibile sul sito.

Gli addetti operano con la massima cortesia e disponibilità all'ascolto degli utenti con l'impegno di agevolare questi ultimi nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti dalla legge o dai regolamenti.

Il Comune si impegna nei confronti degli utenti a semplificare e snellire le procedure amministrative, nel pieno rispetto delle normative e dei Regolamenti vigenti.

Il Comune provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (call center, sito web, ecc.).

Di seguito vengono dettagliati gli obblighi del Comune quale gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni ad esse inerenti.

L'Elenco e la descrizione dei canali informativi e modalità di reperimento della modulistica del Comune quale gestore della tariffa e rapporto con gli utenti sono riepilogati nell'allegato 3.

3.1. 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 Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, e comunque entro il termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, via e-mail, Pec o mediante sportello, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, come indicato nella richiesta dell'utente e come stabilito dal Regolamento Comunale Tari, ed hanno validità anche per gli anni successivi qualora non mutino i presupposti e gli elementi necessari all'applicazione della Tari.

A decorrere dalla data di attivazione del servizio, l'utente ha diritto al ritiro delle dotazioni previste dai Regolamenti Comunali ed all'utilizzo del servizio di igiene ambientale.

Il ritiro delle dotazioni avviene tramite:

- lo Sportello Igiene Urbana, sito sul territorio del Comune di Rescaldina;
- consegna a domicilio dell'utenza da parte del Gestore.

Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Le richieste di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la cessazione del possesso o della detenzione dell'immobile, e comunque entro il

termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, tramite e-mail, PEC o mediante sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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

A decorrere dalla data di cessazione, cessa il diritto dell'utente alle prestazioni connesse al servizio di gestione ambientale. È onere dell'utente cessato riconsegnare al Comune le dotazioni detenute a titolo di comodato d'uso quali mastelli, carrellati e sacchi a perdere.

Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Le richieste di variazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione, e comunque il termine stabilito dal Regolamento Comunale Tari, a mezzo posta, tramite e-mail, Pec o mediante sportello fisico e/o online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06² devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto-legge 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Risposta del Comune

Il Comune garantisce il supporto all'utente nel fornire risposte chiare e comprensibili ed ogni indicazione utile alla modalità di compilazione della modulistica, all'applicazione ed al calcolo della tariffa.

Il Comune rende disponibili attraverso il proprio sito internet tutte le informazioni relative ai servizi svolti, alla partecipazione alla raccolta differenziata, agli sconti/riduzioni/agevolazioni usufruibili.

3.2. RECLAMI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

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

Procedura di presentazione dei reclami scritti

Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dal sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

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

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica 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 contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento del TARI);

Risposta del Comune ai reclami

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, un recapito di posta elettronica, il Comune utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

3.3. RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il Comune adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come rettifica degli importi addebitati ove essa venga inequivocabilmente identificabile come tale.

Procedura di presentazione di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al Comune la richiesta di rettifica degli importi addebitati senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la rettifica;
- 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 contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
 - il servizio a cui si riferisce la rettifica (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento del TARI);

La richiesta di rettifica non è necessaria nel caso in cui l'utente abbia già inoltrato una richiesta di attivazione, variazione o cessazione che comporti un eventuale ricalcolo degli importi addebitati.

Risposta del Comune alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati

Qualora l'utente indichi nella richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il Comune utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, entro un massimo di 60 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Il Comune in caso di individuazione di errori nel processo di bollettazione corregge gli stessi d'ufficio e ne dà comunicazione all'utente.

Risposta del Comune alla richiesta di informazioni

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, anche alle richieste di informazione ricevute per iscritto, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura del ticket).

Il documento di riscossione deve in ogni caso contenere tutti gli elementi previsti dalla normativa vigente e riporta in modo chiaro e comprensibile tutte le informazioni previste dalla delibera ARERA n. 444/2019 e s.m.i..

3.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il Comune mette a disposizione uno sportello online, accessibile dal sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza, anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al Comune reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio.

Il Comune, in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, ha previsto - in aggiunta o in alternativa allo sportello online - l'apertura di uno sportello fisico a cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra.

Il Comune pubblica su sito internet orari e modalità di accesso e di prenotazione allo sportello fisico.

Il Comune si impegna a facilitare l'accesso ai propri servizi ad alcune categorie di utenti (es. persone con mobilità svantaggiata) mediante:

- eliminazione di barriere architettoniche presso gli sportelli;
- percorsi preferenziali agli sportelli per disabili e per persone con condizioni fisiche svantaggiate, per le quali siano controindicate attese.

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune ha l'obbligo di disporre di un numero telefonico 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 accedere agevolmente al servizio per richiedere informazioni e segnalare disservizi.

3.5. 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 del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

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

Modalità e strumenti di pagamento

Il Comune garantisce all'utente la modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio con modello F24, o altre modalità offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali e, comunque, utilizzando tutte le modalità consentite dalla normativa e, in particolare, il sistema PagoPa in attuazione dell'art. 5 del CAD (Codice dell'Amministrazione Digitale) e dal D.L. 179/2012 convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012, n. 221.

Per i residenti all'estero viene garantita la possibilità di effettuare un bonifico sul conto corrente, previa richiesta delle coordinate bancarie al Comune.

Periodicità di riscossione

Il Comune è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il Comune è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento annuali a scadenza preferibilmente semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Il Comune agevola la rateizzazione dei pagamenti, disciplinata dai Regolamenti Comunali e dalla Legge 160/2019³

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso

Il modulo per la richiesta scritta di rimborso è scaricabile dal sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.

Il Comune formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili alle richieste scritte di rimborso, e li esegue nei termini e nelle modalità indicate dai Regolamenti Comunali⁴.

³ L'Ente di Regolazione individua le seguenti casistiche:

- a) 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) ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) utenti cui sia stato addebitato un importo superiore del 30% al 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 da interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla BCE e interessi di mora previsti dalla normativa vigente solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

⁴ L'Ente di Regolazione così disciplina le modalità di rimborso:

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.

SEZIONE III – MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E DELLA GESTIONE DELLO SPAZZAMENTO E DEL LAVAGGIO DELLE STRADE E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

3. PREMESSA

Il Gestore garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (festività escluse) e devono intendersi al netto dei tempi necessari per gli adempimenti contrattuali col Comune e con gli utenti.

AEMME LINEA AMBIENTE S.r.l. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Costituiranno deroga a questo principio solo condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio eventi naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi nazionali, guasti, manutenzioni necessarie al corretto funzionamento ed alla qualità dell'erogazione).

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, AEMME LINEA AMBIENTE S.r.l. provvederà ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e comunque deve provvedere a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi.

È comunque garantito un servizio che consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della Legge n° 146 del 12/06/1990, recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

3.1 RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI ATTINENTI ALLE ATTIVITÀ DI PROPRIA COMPETENZA

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 è scaricabile dal sito internet del Gestore, ovvero compilabile online.

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

- a) il recapito postale, di posta elettronica 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 contatto telefonico per eventuali chiarimenti ed integrazioni di informazioni;
 - 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 (reperibile dal documento di pagamento del TARI);
 - l'indirizzo e il codice utenza (reperibile dal documento di pagamento TARI).

Risposta del gestore ai reclami

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

Il gestore formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni, entro un massimo di 30 giorni lavorativi dal ricevimento degli stessi (data di apertura dei ticket).

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

Il gestore della raccolta e trasporto mette a disposizione uno **sportello online**, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può inoltrare richieste di assistenza e di informazioni.

L'apertura di uno sportello fisico - in aggiunta alternativa allo sportello online – in un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, cui l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra è indicata nell'**allegato 4**.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore della raccolta e trasporto, reclami, richieste di informazioni, 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.

Numero di contatto e orari di servizio sono indicati nel successivo **allegato 4**.

3.2 CONSEGNA ATTREZZATURE

Per le utenze domestiche e non domestiche si provvede ad una fornitura di sacchetti e/o di contenitori in plastica rigida sufficiente alle raccolte porta a porta programmate.

Le modalità di consegna e ritiro dei sacchi e dei contenitori sono riportate sul sito del gestore e sul sito del Comune ai link indicati nell'**allegato 4**.

3.3 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

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e tramite apposito modulo scaricabile al link indicato nell'**allegato 4**.

3.4 CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

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

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

Le giornate e gli orari del servizio di raccolta sono reperibili al link indicato nell'**allegato 4**.

3.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' 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 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 dal Comune.

La data e la fascia oraria del servizio sono reperibili al link indicato nell'**allegato 4**.

3.6 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 ha istituito apposito numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento.

Il servizio di pronto intervento è esclusivamente rivolto a queste specifiche situazioni:

- a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie;
- b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolano la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- c) richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il numero telefonico per il pronto intervento è indicato nel successivo **allegato 4**.

3.7 I SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune con AEMME LINEA AMBIENTE SRL e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

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

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

3.7.1 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;

- Lettiere per animali domestici;
- Cd, dvd, musicassette e videocassette;
- Pannolini, assorbenti, cerotti, rasoi usa e getta;
- Mozziconi di sigarette, sigari e accendini;
- Filtri e sacchi per aspirapolvere.

Gli utenti conferiscono il rifiuto indifferenziato a bordo strada in sacco a perdere con chip (TAG RIF) dedicato (informazioni **allegato 4**).

Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto da parte del gestore del servizio e gli operatori provvederanno all'immediata segnalazione all'utenza interessata apponendo su di questo un adesivo riportante la dicitura "*Rifiuto non ritirato in quanto non conforme*".

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 ove previsto), 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 Calendario comunale (non prima dell'orario del giorno precedente a quello stabilito della raccolta indicato nel Calendario comunale, e non oltre l'orario indicato del giorno di raccolta).

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 riportante la dicitura "*sacco non ritirato in quanto non conforme*".

La raccolta della frazione umida (organico)

- 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.

Gli utenti conferiscono il rifiuto organico a bordo strada, viene racchiuso all'interno di sacchetti in mater-bi e messo nei bidoncini da LT25, le utenze condominiali/non domestiche utilizzano bidoni carrellati da LT120 o da LT240.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

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

Gli utenti conferiscono il rifiuto di carta e cartone a bordo strada nei bidoni carrellati blu o in contenitori di carta/cartone in modo ordinato (ad es. legati tra loro con dello spago).

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica

- 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.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in plastica a bordo strada, in sacchi a perdere trasparenti di colore giallo.

Raccolta porta a porta del vetro e metallo

- bottiglie, barattoli e vasetti di vetro;
- vaschette di alluminio;
- lattine per bevande e liquidi;
- bombolette spray vuote.

Gli utenti conferiscono il rifiuto in vetro/metallo a bordo strada, nei bidoncini verdi da LT25 e/o per le utenze condominiali/non domestiche nei bidoni carrellati da LT120 o da LT240.

Raccolta porta a porta di sfalci e potature

Gli utenti conferiscono gli sfalci e le potature negli appositi contenitori secondo le modalità illustrate nell'**allegato 4**.

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 numero verde e l'indirizzo e-mail per la prenotazione del ritiro sono reperibili nel successivo **allegato 4**.

Il servizio riguarda lo smaltimento di oggetti quali:

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

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.

Tutti i materiali dovranno essere posti, a cura degli utenti, nel giorno concordato a bordo strada dove sorgono i rispettivi stabili, senza creare intralci alla circolazione di veicoli dei passanti.

- La consegna deve avvenire su appuntamento, a piano strada, in luogo direttamente accessibile al mezzo di raccolta o sul marciapiede;
- È necessario il rispetto del giorno ed orario di prenotazione.
- Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

Il servizio è effettuato per tutto l'anno e la raccolta dei rifiuti avverrà una sola volta durante il giorno prefissato.

Per un elenco più esaustivo delle tipologie di rifiuti si rimanda all'**allegato 4**.

3.7.2 ALTRE RACCOLTE

1. Il Gestore effettua la raccolta differenziata di particolari tipologie di rifiuti urbani con appositi contenitori dislocati nel territorio comunale e presso il Centro di Raccolta. Per tali contenitori valgono le norme previste dal presente regolamento, in particolare:

a) le pile e batterie esauste sono conferite in appositi contenitori, posizionati a cura del Gestore presso il Centro di Raccolta e all'interno di altri luoghi pubblici ad alta affluenza di persone individuati dal Comune (es. palazzo comunale, biblioteca, ecc.);

b) i farmaci, previa separazione della scatola e del foglietto illustrativo che sono conferiti nella frazione "carta", sono conferiti in appositi contenitori sistemati di norma all'interno o all'esterno delle farmacie ubicate nel territorio del Comune, nonché presso il Centro di Raccolta. Previa richiesta, il Gestore fornisce gratuitamente alle farmacie presenti sul territorio comunale uno specifico contenitore per il conferimento dei farmaci, garantendo la sostituzione in caso di furti/rotture per un massimo di n. 1 contenitore per anno solare;

c) gli olii esausti da cucina possono essere conferiti:

- all'interno di bottiglie di plastica o vetro ben chiuse presso uno dei tre contenitori posizionati sul territorio;
- presso il Centro di Raccolta, tramite svuotamento all'interno di specifici contenitori;

d) le scarpe da ginnastica usate possono essere conferite presso specifici contenitori ubicati all'interno di strutture pubbliche ad alta affluenza di persone individuate dal Comune (es. palazzo comunale, biblioteca, palestre, ecc.);

e) le camere d'aria e i copertoni usati delle biciclette possono essere conferiti presso appositi contenitori ubicati presso di strutture pubbliche ad alta affluenza di persone individuate dal Comune (es. biblioteca, ecc.);

f) gli indumenti usati vanno inseriti negli appositi contenitori situati sul territorio comunale.

3.7.3 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Al Centro di Raccolta comunale possono accedere solo i residenti. Il conferimento dei rifiuti deve essere effettuato nei giorni ed orari come riportato nel Calendario delle raccolte a disposizione delle utenze.

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

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

Tipologie di rifiuto e orari di apertura del centro sono consultabili al link riportato nell'**allegato 4**.

3.8 PULIZIA MECCANIZZATA E MANUALE DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE E SERVIZI ACCESSORI

Spazzamento meccanizzato combinato

La pulizia meccanizzata combinata delle strade, delle piazze, delle piste ciclabili, dei parcheggi, delle aree pubbliche o ad uso pubblico, compresi i bordi di aiuole spartitraffico, rotatorie e simili, è effettuata con autospazzatrici idonee, le quali possono essere precedute da uomo a terra che supporta l'attività di pulizia.

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

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

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

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

Il gestore garantisce inoltre:

- Lo spazzamento meccanizzato successivo delle aree adibite a pubblici mercati ordinari e straordinari nei giorni di effettuazione degli stessi;
- Lo spazzamento meccanizzato successivo, in occasione manifestazioni e/o iniziative con occupazione di suolo pubblico;
- Lo spazzamento meccanizzato per la rimozione delle foglie sui viali alberati.
- Un servizio straordinario di raccolta foglie previsto nel periodo autunnale / invernale

Il servizio è effettuato in periodo diurno 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 e banchine stradali entro un limite di un metro dalla sede stradale;
- La rimozione di deiezioni canine dalle aree e superfici sopra indicate e l'asporto di eventuali depositi di guano;
- Rimozione delle carogne di volatili, topi e altri piccoli roditori;
- Il prelievo dalle superfici sopra indicate di siringhe abbandonate;
- La rimozione di piccole quantità di rifiuti dispersi sul territorio;

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.

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

Servizio di raccolta rifiuti abbandonati

La raccolta, lo sgombero ed il trasporto di rifiuti solidi urbani, 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 o con servizi dedicati attivati 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).

La raccolta di rifiuti pericolosi la cui gestione richiede specifiche procedure e abilitazioni sono svolti dal gestore a seguito di attivazione di specifica procedura da parte del Comune.

3.9 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 l'ufficio tecnico comunale.

Allegato 1 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

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

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

Standard generali	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
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.
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.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
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.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra -riempiti	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.

Standard generali	Schema I
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
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.

Allegato 3 della sezione II - Elenco e descrizione dei canali informativi e modalità di reperimento della modulistica del gestore della tariffa e rapporto con gli utenti

4.1. ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

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

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

Modalità per la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

Modalità per la variazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

4.2. RECLAMI

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

4.3. RICHIESTE DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E RICHIESTA DI INFORMAZIONI

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

4.4. PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE QUALI GLI SPORTELLI FISICI, LO SPORTELLO ONLINE ED IL SERVIZIO TELEFONICO

Sportello online

Link home page sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Sportello fisico

Dettaglio orari e modalità di accesso e di prenotazione allo sportello fisico:

Indirizzo: Piazza Chiesa n. 15, piano terra

Orari di apertura al pubblico:

- lunedì/martedì/giovedì/venerdì: 10.00 – 13.30
- mercoledì: 16.30 – 18.15
- sabato: 09.00 – 11.30

Servizio telefonico

Telefono Numero Verde: 0331467846 (in aggiornamento)

Orari di risposta al pubblico:

- lunedì/martedì/giovedì/venerdì: 10.00 – 13.30
- mercoledì: 16.30 – 18.15
- sabato: 09.00 – 11.30

4.5. MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti e rimborso

Link sportello on line: www.comune.rescaldina.mi.it (in aggiornamento)

Link scarico modulistica: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/132/>

Allegato 4 della sezione III – Servizi ed informazioni relative al servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e al servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Gentile **utente**, in questo allegato sono raccolte tutte le informazioni necessarie per una corretta gestione della raccolta e del trasporto dei rifiuti urbani, nonché i link per visionare le informazioni specifiche del proprio Comune.

Ai sensi del TQRIF il Comune ha posizionato la gestione nello Schema I, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

Recapiti di AEMME Linea Ambiente

- AEMME Linea Ambiente S.r.l. / Sede Legale: via Crivelli n. 39, 20013 Magenta (MI) - Capitale Sociale: € 2.100.000 i.v. Registro Imprese Tribunale di Milano C.F. e P.IVA n. 06483450968 Codice SDI fattura elettronica MZO2A0U
- PEC: info@pec.aemmelineaambiente.it
- E-Mail: info@aemmelineaambiente.it e segnalazioni@aemmelineaambiente.it



Numero Verde Gratuito: 800.19.63.63

Dal Lunedì al Venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il Sabato dalle 8.30 alle 13.00 per richieste di informazioni e segnalazioni.



Numero Verde Gratuito per il Pronto Intervento 24 ore su 24: 800.91.30.12

Si ricorda che tale numero va contattato solo ed esclusivamente in caso di reale emergenza, ovvero nei casi previsti nel "Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)" art. 49 di seguito riportati:

- rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza;
- rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità;
- rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale, laddove costituisca un impedimento alla normale viabilità.

Portale WEB Aemme Linea Ambiente → www.aemmelineaambiente.it/comuni-affiliati/rescaldina/

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

1. **NUMERO VERDE**: è a disposizione il numero verde 800 19.63.63 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00.
2. **WEB – SPORTELLO ONLINE**: è disponibile una piattaforma on-line per segnalazioni e reclami: www.aemmelineaambiente.it/segnalazioni-e-reclami
3. **E-MAIL**: è possibile inviare richieste, segnalazioni e reclami all'indirizzo e-mail del Gestore: segnalazioni@aemmelineaambiente.it

MODULO DI RECLAMO:

<https://www.aemmelineaambiente.it/sites/default/files/TQRIF/Modulo%20Richiesta.pdf>

Obblighi di servizio telefonico

NUMERO VERDE: è a disposizione il numero verde 800 19.63.63 dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 19.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

Sportello on line

WEB: è disponibile una piattaforma on-line per segnalazioni e reclami:
<https://www.aemmelineaambiente.it/segnalazioni-e-reclami>

Sportello fisico e consegna attrezzature

È attivo lo “**SPORTELLO IGIENE URBANA**” per i servizi di igiene urbana c/o la palazzina di Via Tintoretto (primo piano)

Orari di apertura al pubblico:

Da novembre a fine dicembre:

- martedì e giovedì: ore 9.30 – 12.30 e 16.30 – 19.30 a Rescalda presso Villa Rusconi (1° piano)
- lunedì, mercoledì e venerdì: ore 9.30 – 12.30 e 16.30 – 19.30 a Rescaldina nella palazzina di via Tintoretto (1° piano)
- sabato: 8.30 – 12.30 a Rescaldina nella palazzina di via Tintoretto (1° piano)

Da gennaio a fine ottobre:

- sabato: 8.30 – 12.30 a Rescaldina nella palazzina di via Tintoretto (1° piano)
- mercoledì: 17.30 – 19.30 a Rescaldina nella palazzina di via Tintoretto (1° piano)

Gli utenti possono rivolgersi allo “Sportello Igiene Urbana” per qualsiasi necessità riguardante:

- la fornitura alle nuove utenze domestiche e non domestiche dei sacchetti e dei mastelli per la raccolta differenziata ed indifferenziata;
- la fornitura a tutte le utenze della dotazione annuale dei sacchetti per la raccolta differenziata;
- la sostituzione dei mastelli rotti (da 25 litri).

FORNITURE INIZIALI PER NUOVE UTENZE DOMESTICHE NON CONDOMINIALI (condomini con massimo 6 unità abitative)

Alle nuove utenze domestiche che si iscrivono alla Tassa Rifiuti vengono consegnati:

- sacchi grigi con microchip da circa 60 litri (numero dei rotoli/sacchi calcolato in base ai componenti del nucleo familiare):
 - 1 rotolo da 10 sacchi con chip per immobili non abitati;
 - 2 rotoli da 10 sacchi con chip per nuclei famigliari con 1 componente;
 - 2 rotoli da 10 sacchi con chip per nuclei famigliari con 2 componenti;
 - 3 rotoli da 10 sacchi con chip per nuclei famigliari con 3 componenti;
 - 4 rotoli da 10 sacchi con chip per nuclei famigliari con 4 componenti;
 - 5 rotoli da 10 sacchi con chip per nuclei famigliari con 5 o più componenti;
- n. 52 sacchi gialli da circa 110 litri per imballaggi di plastica;
- n. 104 sacchetti compostabili per l’umido da circa 10 litri;
- n. 1 mastello verde da 25 litri per il vetro/alluminio;
- n. 1 mastello marrone da 25 litri per l’umido;
- n. 1 mastello blu da 25 litri per carta/cartone.

Nel caso in cui i mastelli (da 25 litri: verdi per il vetro/alluminio e/o blu per carta/cartone e/o marroni per l’umido) vengano accidentalmente rotti o risultino non più funzionali all’uso, l’utenza può portarli allo

Sportello e ritirare gratuitamente dei mastelli nuovi. È prevista la sostituzione gratuita di un solo mastello per anno solare per utenza. Ulteriori forniture di mastelli saranno a pagamento (€ 5,00 a mastello). Il pagamento delle forniture aggiuntive potrà essere effettuato tramite carte di pagamento digitali direttamente presso lo Sportello Igiene Urbana oppure a mezzo bonifico intestato ad Aemme Linea Ambiente all'IBAN IT04U050342021100000004887 (inviando la contabile di pagamento a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it). Non sono ammessi pagamenti in contanti.

FORNITURE INIZIALI PER NUOVE UTENZE DOMESTICHE CONDOMINIALI (condomini con almeno 7 unità abitative)

Alle nuove utenze domestiche condominiali (condomini con almeno 7 unità abitative) che si iscrivono alla Tassa Rifiuti vengono consegnati:

- sacchi grigi con microchip da circa 60 litri per l'indifferenziato, singolarmente ad ogni utenza/unità immobiliare (numero dei rotoli/sacchi calcolato in base ai componenti del nucleo familiare);
- n. 52 sacchi gialli da circa 110 litri per gli imballaggi di plastica, singolarmente ad ogni utenza/unità immobiliare;
- n. 104 sacchetti compostabili per l'umido da circa 10 litri, singolarmente ad ogni utenza/unità immobiliare;
- n. 52 fodere compostabili per l'umido da 120/240 litri;
- n. 1 cassonetto marrone da 120/240 litri per l'umido;
- n. 1 cassonetto verde da 120/240 litri per vetro/alluminio;
- n. 1 cassonetto blu da 120/240 litri per carta/cartone.

La richiesta di fornitura per le utenze condominiali deve avvenire tramite l'amministratore condominiale a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it. I cassonetti marroni/blu/verdi da 120/240 litri e le fodere compostabili da 120/240 litri verranno consegnati da Aemme Linea Ambiente direttamente presso il condominio. La restante parte della fornitura necessaria per le singole utenze/unità immobiliari potrà essere ritirata autonomamente dalle utenze presso lo Sportello Igiene Urbana.

Le singole utenze domestiche condominiali **NON** hanno diritto al mastello da 25 litri blu (per la carta/cartone), verde (per vetro/alluminio e marrone (per umido), poichè devono conferire i propri rifiuti differenziati tramite il cassonetto condominiale.

FORNITURE INIZIALI PER NUOVE UTENZE NON DOMESTICHE

Alle nuove utenze non domestiche (ditte – aziende – artigiani) che si iscrivono alla Tassa Rifiuti vengono consegnati:

- sacchi grigi con microchip da 110 litri per l'indifferenziato. Il numero dei sacchi iniziale è calcolato in base alla tipologia e alla metratura dell'attività; negli anni successivi al primo verrà consegnata una quantità di sacchi in linea con l'anno precedente. In caso di necessità le utenze possono chiedere forniture aggiuntive di sacchi con chip;
- n. 52 sacchi gialli da circa 110 litri per gli imballaggi di plastica;

Per l'umido, una fornitura a scelta dell'utenza tra:

- n. 104 sacchetti compostabili per l'umido da circa 10 litri;

- n. 1 mastello marrone per l'umido da 25 litri;

oppure in alternativa

- n. 52 fodere compostabili per l'umido da 120/240 litri;

- n. 1 cassonetto marrone da 120/240 litri.

In caso di scelta della seconda opzione da parte dell'utenza, la richiesta di fornitura deve avvenire tramite e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it. Il cassonetto marrone da 120/240 litri verrà consegnato da Aemme Linea Ambiente direttamente presso la sede operativa dell'utenza.

Per il vetro/alluminio, una fornitura a scelta dell'utenza tra:

- n. 1 mastello verde da 25 litri;

oppure in alternativa

- n. 1 cassonetto verde da 120/240 litri.

Per la carta/cartone, una fornitura a scelta dell'utenza tra:

- n. 1 mastello blu da 25 litri;

oppure in alternativa

- n. 1 cassonetto blu da 120/240 litri.

In caso di scelta della seconda opzione da parte dell'utenza (cassonetti da 120/240 litri), la richiesta di fornitura deve avvenire tramite e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it. Il cassonetto blu/verde da 120/240 litri verrà consegnato da Aemme Linea Ambiente direttamente presso la sede operativa dell'utenza.

Le utenze che hanno **mastelli piccoli rotti** (da 25 litri: verdi per il vetro/alluminio e/o blu per carta/cartone e/o marroni per l'umido) possono portarli allo Sportello e ritirare gratuitamente dei mastelli nuovi.

È prevista la sostituzione gratuita di un solo mastello per anno solare per utenza. Ulteriori forniture di mastelli saranno a pagamento (€ 5,00 a mastello). Il pagamento delle forniture aggiuntive potrà essere effettuato tramite carte di pagamento digitali direttamente presso lo Sportello Igiene Urbana oppure a mezzo bonifico intestato ad Aemme Linea Ambiente all'IBAN IT04U050342021100000004887 (inviando la contabile di pagamento a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it). Non sono ammessi pagamenti in contanti.

Le utenze che hanno **cassonetti rotti** (da 120/240 litri: verdi per il vetro/alluminio e/o blu per carta/cartone e/o marroni per l'umido) possono scrivere un'e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it per richiederne la sostituzione gratuita, allegando l'apposito modulo (disponibile in calce alla pagina) compilato e firmato.

È prevista la sostituzione gratuita di un solo cassonetto per anno solare per utenza. Ulteriori forniture di cassonetti saranno a pagamento (€ 33,00 per cassonetto da 120 litri, € 50,00 per cassonetto da 240 litri, € 65,00 per cassonetto da 360 litri, € 240,00 per cassonetto da 660 litri, € 240,00 per cassonetto da 1.100 litri). Il pagamento delle forniture aggiuntive potrà essere effettuato tramite carte di pagamento digitali direttamente presso lo Sportello Igiene Urbana oppure a mezzo bonifico intestato ad Aemme Linea Ambiente all'IBAN IT04U050342021100000004887 (inviando la contabile di pagamento a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it). Non sono ammessi pagamenti in contanti.

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

Raccolta porta a porta

1. Il servizio consiste nella raccolta porta a porta dei rifiuti posti in contenitori rigidi (mastelli o bidoni carrellati) o specifici sacchi a seconda della tipologia dei materiali da conferire. Il ritiro avviene a cura del Gestore, che effettua la raccolta soltanto dei sacchi e dei contenitori conformi alla tipologia del rifiuto differenziato.
2. Nei casi in cui il materiale esposto non è conforme ai criteri di differenziazione e raccolta vigenti, il Gestore non procede al ritiro del materiale. La non conformità può essere segnalata dal Gestore all'utente mediante apposizione di una specifica comunicazione stabilita in accordo con il Comune. Il Gestore avvisa il Comune delle non conformità ravvisate sul territorio per le conseguenti verifiche e sanzioni.
3. Il territorio Comunale è stato suddiviso in due zone denominate:
 - a) ZONA A: a nord delle Ferrovie Nord Milano (Rescalda);
 - b) ZONA B: a sud delle Ferrovie Nord Milano (Rescaldina).

I giorni di raccolta sono specificati nell'**Allegato C del Regolamento di Igiene Urbana**:

SERVIZI	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
INDIFFERENZIATO sacco grigio con chip		Rescaldina	Rescalda			
PANNOLINI sacco azzurro		Rescaldina	Rescalda		Rescaldina Rescalda	
UMIDO mastello marrone	Rescaldina	Rescalda		Rescaldina	Rescalda	
VETRO/ALLUMINIO mastello verde			Rescaldina	Rescalda		
PLASTICA sacco giallo			Rescaldina	Rescalda		
CARTA sfusa o mastello blu					Rescalda	Rescaldina

4. L'utente espone i contenitori (sacchi a perdere e/o contenitori rigidi) chiusi, allineati o impilati in modo ordinato e tale da non costituire intralcio o pericolo per il transito di pedoni, cicli ed automezzi all'esterno del proprio domicilio (di norma vicino al proprio numero civico), in modo ben visibile e negli orari stabiliti. Il Gestore e/o il Comune hanno facoltà di richiedere a ciascuna utenza di collocare i propri sacchi a perdere e/o i contenitori rigidi in punti precisi, in ragione di esigenze di salvaguardia del decoro, della viabilità o di tipo tecnico.
5. È vietato utilizzare contenitori e sacchi diversi da quelli previsti nel presente regolamento, così come utilizzare punti di esposizione diversi da quelli indicati nel presente articolo o in comunicazioni del Comune o del Gestore.
6. I sacchi a perdere e i mastelli/carrellati per le frazioni differenziate sono distribuiti gratuitamente dal Gestore secondo le modalità e le quantità definite con il Comune. È vietato conferire i rifiuti della frazione "residuo secco" senza idoneo sacco fornito dal Gestore e dotato di apposito TAG RIF abbinato ad ogni utenza per l'identificazione, la rilevazione e la registrazione dei conferimenti.
7. Nel caso in cui l'utente abbia causato la rottura dei sacchi o non li abbia idoneamente chiusi ed a questo consegua lo spargimento del contenuto in prossimità del punto di raccolta, è onere dell'utente pulire la zona interessata dallo spargimento di rifiuti su suolo pubblico. Nel caso in cui lo spargimento del contenuto in prossimità del punto di raccolta è causato dalle azioni degli addetti alla raccolta, è onere del Gestore pulire la zona interessata.
8. Le utenze espongono i contenitori ed i sacchi nei giorni di raccolta, direttamente o mediante un loro incaricato (es. custode, condomino, terzo indicato dall'amministrazione dello stabile, ecc.), su

strada/marciapiede/area pubblica in corrispondenza del proprio civico, salvo specifici accordi col Gestore/Comune. Una volta svuotati, i contenitori devono essere ritirati dalle utenze all'interno della propria area privata entro le ore 24.00 del giorno di ritiro. I contenitori non possono rimanere esposti su suolo pubblico fuori dagli orari previsti.

9. Le utenze domestiche condominiali o le utenze non domestiche possono mantenere posizionati i contenitori per la raccolta anche all'interno della propria area privata purché siano posti in un apposito spazio privo di barriere architettoniche (gradini, cancelli chiusi, siepi, rampe, pavimentazione irregolare, ecc...) che consenta di effettuare gli interventi di raccolta (stazionamento degli automezzi e svuotamento cassonetti o raccolta sacchi) esclusivamente su suolo di proprietà pubblica o ad uso pubblico.

10. Le utenze domestiche condominiali sono obbligate a dotarsi di bidoni carrellati. Le singole unità famigliari presenti in utenze domestiche condominiali non possono esporre mastelli marroni (per l'umido), verdi (per il vetro/alluminio) e blu (per la carta/cartone) da 25 litri, ma devono riporre i propri rifiuti differenziati di umido, vetro/alluminio e carta/cartone negli appositi bidoni carrellati condominiali da 120/240 litri. Le utenze domestiche condominiali sono obbligate ad esporre esclusivamente i bidoni carrellati da 120/240 litri per i rifiuti differenziati di umido, vetro/alluminio e carta/cartone (quest'ultima può essere conferita sfusa senza carrellato, purché ordinata e contenuta in contenitori di carta/cartone). Il Comune può prevedere deroghe per singoli condomini, d'ufficio o a seguito di specifica richiesta dell'amministratore condominiale, nel caso:

- a) il condominio non disponga di adeguati spazi di stazionamento dei cassonetti;
- b) l'esposizione di mastelli da 25 litri da parte delle singole unità famigliari del condominio non comprometta il decoro pubblico, i passaggi pedonali/carrabili;
- c) il condominio abbia un numero di unità famigliari massimo di 10.

In caso di deroga le singole unità famigliari all'interno di utenze domestiche condominiali possono esporre tramite i mastelli marroni (per l'umido), verdi (per il vetro/alluminio) e blu (per la carta/cartone) da 25 litri.

11. Le utenze domestiche condominiali e le utenze non domestiche possono chiedere al Comune di posizionare in modo permanente i contenitori per la raccolta su aree pubbliche. Il Comune, sentito il Gestore, valuta la richiesta e decide se sussistono le condizioni per accoglierla, indicando l'esatto posizionamento dei contenitori e gli eventuali costi, a carico del richiedente, per la predisposizione dell'area, l'eventuale mascheratura e l'occupazione di spazio pubblico (se dovuti). Le aree pubbliche individuate ai sensi del presente comma:

- a) devono essere mantenute pulite ed in ordine dall'utente richiedente;
- b) sono dotate di apposita cartellonistica, indicante una dicitura del tipo: "ISOLA ECOLOGICA AD USO ESCLUSIVO DEL CIVICO N. _____ - DI VIA o P.ZZA _____".

Al fine di mantenere il decoro urbano, l'Amministrazione comunale può inoltre individuare autonomamente aree su suolo pubblico da destinare alla realizzazione di isole ecologiche ad uso esclusivo e non esclusivo di specifiche utenze.

12. Nel caso di edifici accessibili solo attraverso vicoli stretti e di case sparse difficilmente raggiungibili con i mezzi della raccolta e negli altri casi in cui è ritenuto necessario da parte del Gestore, in accordo con il Comune, per la migliore funzionalità del servizio in relazione ai costi, i sacchi e i contenitori possono essere collocati vicino all'accesso della strada principale, o in altra posizione individuata dal Comune. In tale caso gli spazi per il collocamento dei sacchi e dei contenitori sono predisposti a cura e (eventuali) costi delle utenze domestiche o non domestiche produttrici dei rifiuti da conferire nelle predette aree.

13. Nei giorni del 1° maggio, 15 agosto e 25 dicembre nonché in altri stabiliti dal Comune, previo avviso pubblico diffuso mediante il portale web istituzionale, non è effettuato il servizio di raccolta "porta a porta".

14. In occasione di scioperi degli addetti del settore igiene urbana, sono garantiti solo i servizi essenziali, come da normativa vigente. Il Comune provvede ad informare la cittadinanza degli scioperi programmati tramite il portale web istituzionale. In caso di mancate raccolte di sacchi e contenitori causate da scioperi del personale addetto al servizio, le utenze sono tenute a riportare i contenitori all'interno delle proprie aree private entro le ore 24 del giorno previsto per il ritiro.

La raccolta della frazione “residuo secco” o “indifferenziato”

1. La raccolta della frazione "residuo secco" dei rifiuti urbani è effettuata con il sistema di “raccolta puntuale” domiciliare con frequenza settimanale.
2. La raccolta dei rifiuti denominati “residuo secco” avviene per tutte le utenze domestiche e non domestiche tramite il ritiro di singoli sacchi grigi trasparenti dotati di TAG RIFID (cd. “chip”) abbinato ad ogni utenza per l'identificazione, la rilevazione e la registrazione del numero di conferimenti. È obbligatorio sia per le utenze domestiche che non domestiche utilizzare esclusivamente i sacchi per il conferimento della frazione “residuo secco” dotati di TAG RIFID ai fini della “raccolta puntuale” domiciliare. Il peso dei sacchi grigi della frazione “residuo secco” dotati di TAG RIFID non potranno superare i 15 kg.
3. Alle utenze domestiche è fornita, a cura del Gestore, una dotazione di sacchi grigi trasparenti da circa 60 litri per il conferimento della frazione “residuo secco” dotato di TAG RIFID ai fini della “raccolta puntuale” domiciliare. Alle utenze non domestiche è fornita, a cura del Gestore, una dotazione di sacchi grigi trasparenti da circa 110 litri per il conferimento della frazione “residuo secco” dotato di TAG RIFID ai fini della “raccolta puntuale” domiciliare, commisurata alla metratura imponibile e alla categoria dichiarata ai fini della tassa rifiuti e alla produzione storica. Le dotazioni di sacchi dotati di TAG RIFID per entrambe le utenze sono consegnate in quantità dimezzata quando l'iscrizione dell'utenza al ruolo della Tassa Rifiuti avviene nel periodo luglio-dicembre dell'anno.
4. Le utenze domestiche non condominiali espongono di norma solo i sacchi grigi con microchip delle singole unità abitative.
5. Le utenze domestiche condominiali espongono di norma solo i sacchi grigi con microchip delle singole unità abitative condominiali; l'ufficio comunale, nei casi ritenuti necessari al fine di tutelare il decoro e l'igiene pubblica, potrà imporre ai singoli condomini l'utilizzo di cassonetti grigi, che conterranno i sacchi grigi con chip delle singole unità abitative condominiali. In assenza di comunicazioni da parte del Comune, i condomini potranno continuare ad esporre i soli sacchi grigi con microchip delle singole unità abitative condominiali senza cassonetti.
6. Le utenze non domestiche espongono di norma solo i sacchi grigi con microchip; l'ufficio comunale, nei casi ritenuti necessari, potrà imporre alle singole utenze non domestiche l'utilizzo di cassonetti grigi, in cui dovranno essere posizionati i sacchi grigi con chip. In assenza di comunicazioni da parte del Comune, le utenze non domestiche potranno continuare ad esporre i soli sacchi grigi con microchip senza cassonetti.
7. Le utenze speciali possono conferire rifiuti denominati “residuo secco” tramite il servizio di raccolta “porta a porta” solo previo ritiro di sacchi dotati di TAG RIFID presso lo Sportello Igiene Urbana a seguito di pagamento (se dovuto) delle forniture secondo le modalità stabilite dal Comune.
8. Non è possibile esporre rifiuti indifferenziati in cassonetti/sacchi diversi da quelli con chip forniti dal Comune; in caso di esposizione di cassonetti/sacchi diversi da quelli con chip forniti dal Comune i sacchi non verranno ritirati dagli operatori ecologici e l'utenza sarà passibile di sanzione
9. I rifiuti così raccolti sono trasportati ad idoneo centro per le attività di smaltimento. È vietato lo smaltimento in discarica da parte del Gestore.

La raccolta della frazione “umido” (organico)

1. La raccolta della frazione umida dei rifiuti urbani, costituita da tutti gli scarti alimentari di provenienza domestica o delle utenze non domestiche (grandi produttori quali: mense, bar, ristoranti, rivendita al dettaglio di frutta e verdura, fiorerie, strutture turistico-alberghiere, ecc.), è effettuata con il sistema "porta a porta" con frequenza definita dal Comune.

2. I rifiuti umidi sono conferiti dalle utenze in appositi sacchi o fodere compostabili, distribuiti gratuitamente all'utente dal Gestore, da porre obbligatoriamente all'interno di specifici mastelli/carrellati di colore marrone, anch'essi forniti gratuitamente all'utente dal Gestore. In alternativa ai sacchi compostabili distribuiti dal Gestore, gli utenti possono utilizzare altri sacchi per il conferimento dei rifiuti umidi, purché compostabili ed in linea con la normativa vigente.

3. Alle utenze non domestiche e alle utenze domestiche condominiali interessate dal servizio sono assegnati, in comodato d'uso gratuito da parte del Gestore, uno o più (a seguito di valutazione da parte del Comune) contenitori carrellati di colore marrone (litri 120/240) in relazione all'effettiva produzione di rifiuto, i quali di norma sono svuotati dal Gestore con la stessa frequenza prevista per la raccolta delle utenze domestiche.

4. Le utenze domestiche non condominiali espongono solo il mastello marrone da 25 litri contenente sacchetti compostabili.

5. Le utenze domestiche condominiali espongono solo il cassonetto marrone condominiale da 120/240 litri, dotato di fodera compostabile, contenente i sacchetti compostabili delle singole unità abitative condominiali. Le singole unità famigliari site in condomini non possono esporre mastelli marroni da 25 litri. Il Comune può prevedere deroghe per singoli condomini, d'ufficio o a seguito di specifica richiesta dell'amministratore condominiale, nel caso:

- a) il condominio non disponga di adeguati spazi di stazionamento dei cassonetti;
- b) l'esposizione di mastelli da 25 litri da parte delle singole unità famigliari del condominio non comprometta il decoro pubblico, i passaggi pedonali/carrabili;
- c) il condominio abbia un numero di unità famigliari massimo di 10.

In caso di deroga le singole unità famigliari all'interno di utenze domestiche condominiali possono esporre tramite i mastelli marroni da 25 litri.

6. Le utenze non domestiche espongono solo il cassonetto marrone da 120/240 litri, dotato di fodera compostabile OPPURE A SCELTA DELL'UTENTE del solo mastello marrone da 25 litri contenente sacchetti compostabili (a seconda della scelta effettuata in sede di ritiro delle forniture).

7. Non è possibile esporre il rifiuto umido in mastelli/cassonetti diversi da quelli forniti dal Comune. In caso di esposizione di cassonetti/mastelli diversi da quelli forniti dal Comune o in caso di utilizzo di fodere/sacchetti in plastica NON compostabile, i mastelli/cassonetti non verranno svuotati dagli operatori ecologici e l'utente sarà passibile di sanzione.

Autotrattamento delle frazioni organiche dei rifiuti (compostaggio)

1. Il Comune individua meccanismi di incentivazione del compostaggio solo per le utenze domestiche, anche tramite interventi di riduzione della tariffa, secondo quanto stabilito dal relativo regolamento comunale.

2. Ogni utenza domestica interessata al compostaggio domestico può eseguire tale operazione solo ed esclusivamente sulla frazione organica (umido e verde) dei rifiuti prodotti dal suo nucleo familiare in un terreno da lui condotto (di sua proprietà o disponibilità) all'interno del territorio comunale.

3. Ogni utenza domestica che dispone di un giardino privato o in disponibilità sul territorio comunale può richiedere al Gestore la fornitura gratuita una tantum di una compostiera (da 300/400 litri). La compostiera viene consegnata dal Gestore presso il domicilio dell'utente richiedente. Ulteriori forniture di compostiere saranno a pagamento (costo della compostiera aggiuntiva indicato nell'**Allegato 5**). Il pagamento delle forniture aggiuntive potrà essere effettuato esclusivamente a mezzo bonifico bancario al Gestore.

4. Il compostaggio per le utenze domestiche può avvenire, purché il processo risulti controllato, con l'utilizzo delle diverse metodologie (quali cumulo, concimaia, casse di compostaggio, composter ecc.) in relazione alle caratteristiche qualitative del materiale da trattare (frazione umida e verde) e

collocandolo il più lontano possibile da eventuali abitazioni poste a confine della proprietà, allo scopo di non arrecare disturbi ai vicini e non dare luogo ad emissioni di odori nocivi, nel rispetto del vigente Regolamento di Polizia Urbana.

5. Non sono ammesse metodologie di trattamento della frazione organica dei rifiuti che possono arrecare danno all'ambiente, creare pericoli di ordine igienico-sanitario, esalazioni moleste o qualsiasi altro disagio per la popolazione.
6. Durante la gestione del compostaggio l'utente deve mettere in atto le seguenti precauzioni:
 - a) corretta miscelazione dei materiali da trattare, anche allo scopo di garantire un'adeguata sterilizzazione del materiale;
 - b) adeguato apporto di ossigeno anche con il rivoltamento periodico del materiale;
 - c) controllo periodico dell'evoluzione e della maturazione del compost per un successivo riutilizzo a fini agronomici dello stesso.

Raccolta porta a porta di carta e cartone

1. La raccolta della frazione carta dei rifiuti urbani, costituita da giornali, riviste, volantini e piccoli imballaggi in cartone, è effettuata con il sistema "porta a porta" con frequenza settimanale e tramite il Centro di Raccolta.
2. Le utenze domestiche non condominiali espongono in contenitori di carta o di cartone a cura dell'utente, piegato e pressato, in modo da ridurre al minimo il volume e l'ingombro OPPURE nei mastelli blu da 25 litri.
3. Le utenze domestiche condominiali espongono in contenitori di carta o di cartone a cura dell'utente, piegato e pressato, in modo da ridurre al minimo il volume e l'ingombro OPPURE il cassonetto blu condominiale da 120/240/660/1100 litri. Le singole unità famigliari site in condomini non possono esporre mastelli blu da 25 litri. Il Comune può prevedere deroghe per singoli condomini, d'ufficio o a seguito di specifica richiesta dell'amministratore condominiale, nel caso:
 - a) il condominio non disponga di adeguati spazi di stazionamento dei cassonetti;
 - b) l'esposizione di mastelli da 25 litri da parte delle singole unità famigliari del condominio non comprometta il decoro pubblico, i passaggi pedonali/carrabili;
 - c) il condominio abbia un numero di unità famigliari massimo di 10.In caso di deroga le singole unità famigliari all'interno di utenze domestiche condominiali possono esporre tramite i mastelli blu da 25 litri.

4. Le utenze non domestiche espongono in contenitori di carta o di cartone a cura dell'utente, piegato e pressato, in modo da ridurre al minimo il volume e l'ingombro OPPURE il mastello blu da 25 litri o il cassonetto blu da 120/240/660/1100 litri (a seconda della scelta effettuata in sede di ritiro delle forniture).
5. Non è possibile esporre la carta/cartone in mastelli/cassonetti diversi da quelli forniti dal Comune. In caso di esposizione di cassonetti/mastelli diversi da quelli forniti dal Comune oppure in caso di utilizzo di sacchetti di plastica contenenti carta, i mastelli/cassonetti non verranno svuotati e i sacchi di plastica non verranno ritirati dagli operatori ecologici e l'utente sarà passibile di sanzione.
6. Le utenze domestiche e non domestiche, nel caso di conferimento di quantitativi di materiale cartaceo di dimensioni ingombranti non compatibili con le dimensioni dei mezzi adibiti alla raccolta "porta a porta", devono provvedere autonomamente al conferimento presso il Centro di Raccolta.

Raccolta porta a porta di imballaggi in plastica

1. Sono oggetto di raccolta tutti gli imballaggi primari e secondari in plastica.
2. La raccolta delle frazioni "imballaggi leggeri" è effettuata con il sistema "porta a porta" con frequenza

settimanale.

3. I rifiuti denominati "Imballaggi leggeri" sono conferiti dalle utenze domestiche e non domestiche in appositi sacchi gialli trasparenti ben chiusi, forniti gratuitamente dal Comune, tramite il Gestore.

Raccolta porta a porta del vetro e metallo

1. Sono oggetto della raccolta tutti gli imballaggi in vetro (quali bottiglie, vasetti, contenitori in genere) e piccoli oggetti di alluminio (lattine, tolle, barattoli e simili).

2. La raccolta è effettuata con il sistema "porta a porta" con frequenza settimanale o in alternativa presso il Centro di Raccolta.

3. Gli imballaggi in vetro e alluminio devono essere conferiti tramite mastelli/carrellati di colore verde consegnati dal Comune, tramite il Gestore, in comodato d'uso gratuito all'utente. All'interno dei mastelli/carrellati non devono essere inseriti sacchi di plastica o di altri materiali.

4. Le utenze domestiche non condominiali espongono solo il mastello verde da 25 litri senza alcun tipo di sacchetto.

5. Le utenze domestiche condominiali espongono solo il cassonetto verde condominiale da 120/240 litri, senza alcun tipo di fodera/sacchetto. Le singole unità famigliari non possono esporre mastelli verdi da 25 litri. Il Comune può prevedere deroghe per singoli condomini, d'ufficio o a seguito di specifica richiesta dell'amministratore condominiale, nel caso:

b) il condominio non disponga di adeguati spazi di stazionamento dei cassonetti;

c) l'esposizione di mastelli da 25 litri da parte delle singole unità famigliari del condominio non comprometta il decoro pubblico, i passaggi pedonali/carrabili;

d) il condominio abbia un numero di unità famigliari massimo di 10.

In caso di deroga le singole unità famigliari all'interno di utenze domestiche condominiali possono esporre tramite i mastelli verdi da 25 litri.

6. Le utenze non domestiche espongono solo il cassonetto verde da 120/240 litri, senza alcun tipo di fodera/sacchetto OPPURE A SCELTA DELL'UTENTE del solo mastello verde da 25 litri (a seconda della scelta effettuata in sede di ritiro delle forniture).

7. Non è possibile esporre il vetro/alluminio in mastelli/cassonetti diversi da quelli forniti dal Comune. In caso di esposizione di cassonetti/mastelli diversi da quelli forniti dal Comune oppure in caso di utilizzo di sacchetti di plastica all'interno dei mastelli/cassonetti, i mastelli/cassonetti non verranno svuotati dagli operatori ecologici e l'utente sarà passibile di sanzione.

8. È vietato il conferimento in tale frazione di tappi (sughero o altri materiali), specchi, prodotti in ceramica, inerti, vetro in lastre e tutto ciò che, seppur di vetro, non ha la funzione di imballaggio.

Raccolta domiciliare di sfalci e potature

1. La raccolta della frazione verde costituita da scarti verdi (sfalci, potature e ramaglie, foglie, ecc.), provenienti dalla manutenzione di aree a verde (parchi, aiuole e giardini), da parte delle utenze domestiche, è effettuata con le seguenti modalità:

b) conferimento diretto da parte dell'utente presso il Centro di Raccolta, secondo le modalità definite nel presente regolamento;

c) mediante un servizio di ritiro a domicilio, fissando l'appuntamento col Gestore. Il servizio di ritiro a domicilio del verde su prenotazione può essere utilizzato solo dalle utenze domestiche non condominiali, (comprese le singole unità abitative con giardino privato non condominiale facenti parte di un condominio). Il servizio è gratuito per tutte le utenze domestiche per un massimo di 2 ritiri mensili da maggio a settembre e 1 ritiro mensile da ottobre ad aprile. Il ritiro è sempre gratuito per

utenze diversamente abili, anziani (dai 65 anni) o comunque individuate dall'ufficio servizi sociali del Comune. Ritiri ulteriori rispetto a quelli gratuiti sono a pagamento (costo del ritiro aggiuntivo indicato nell'**Allegato 5**). Il pagamento dei ritiri aggiuntivi può essere effettuato esclusivamente tramite bonifico bancario intestato al Gestore. **Gli scarti vegetali da smaltire dovranno essere conferiti ESCLUSIVAMENTE in un cassonetto verde da 120 o 240 litri (a scelta dell'utente) che verrà consegnato preliminarmente dal Gestore all'utente. Per la raccolta del verde NON possono essere utilizzati sacchi di plastica di qualsiasi tipo.** Per "ritiro" si intende il ritiro di un solo cassonetto (a prescindere dal livello di riempimento), tramite una sola presa/viaggio. Eventuali ulteriori contenitori esposti dall'utente (secchi, sacchi, ecc.) insieme al cassonetto o non pagati (per i quali non è stato effettuato un pagamento per le prese aggiuntive) non verranno ritirati dall'operatore. Si possono conferire: erba, sfalci, foglie, patate sminuzzate, ramaglie di piccole dimensioni (3-4 cm di diametro massimo) provenienti da attività di giardinaggio domestico, privi di terra, sassi ed altre impurità. Non si possono conferire: tronchi, ceppaie, radici, verde derivante da attività agricola o da attività di giardinaggio eseguita a titolo professionale. L'esposizione del cassonetto carrellato è a cura dell'utente, che dovrà esporlo sul bordo stradale ove sorgono i rispettivi stabili secondo i medesimi orari stabiliti per la raccolta "porta a porta".

Raccolta porta a porta pannolini e pannoloni

1. Per agevolare tutti i cittadini che necessitano di gestire lo smaltimento di pannolini e pannoloni, ed in previsione di apposite campagne di sensibilizzazione e nuove modalità di smaltimento differenziato di tali rifiuti, il Comune ha attivato, per tutte le utenze domestiche che ne effettuano la richiesta, regolarmente iscritte alla TARI (Tassa Rifiuti), un servizio gratuito aggiuntivo di raccolta domiciliare di pannolini e pannoloni (fino all'età di tre anni per i neonati).
2. L'attivazione del servizio, valido per tre anni e distinto e in aggiunta alla normale raccolta differenziata "porta a porta", avviene tramite la compilazione di apposita richiesta al Comune da parte dell'utente.
3. A seguito di riscontro da parte del Comune, il richiedente potrà recarsi presso lo "Sportello Igiene Urbana" con la copia del modulo depositato in Comune dove gli verrà fornita gratuitamente la fornitura annuale di sacchi azzurri (52 sacchi), nei quali potranno essere conferiti esclusivamente pannolini e pannoloni.
4. Il sacco azzurro deve essere esposto rispettando i medesimi orari previsti per gli altri rifiuti. La raccolta è prevista due volte alla settimana nelle giornate specificate nell'**Allegato C del Regolamento di Igiene Urbana**.
5. Per il primo ritiro dei sacchi è necessario presentarsi allo Sportello Igiene Urbana con la copia del modulo compilato già inviato al Comune a mezzo e-mail. Per i successivi due anni è sufficiente presentarsi allo Sportello con la Tessera Sanitaria della persona che ha richiesto (o per la quale era stato richiesto) il servizio in origine.

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

1. Il servizio di spazzamento meccanizzato è effettuato tramite mezzo meccanizzato e operatore appiedato con soffiatore su tutto il territorio comunale, secondo un piano territoriale di intervento periodico stabilito dal Comune, ad eccezione delle aree in concessione o in uso temporaneo la cui pulizia è a carico del concessionario. La pulizia del suolo è eseguita in modo da asportare e tenere sgombri da detriti, rifiuti, fogliame, polvere e simili:
 - a) i tratti urbani delle strade comunali;
 - b) le piazze;
 - c) i marciapiedi;
 - d) i percorsi pedonali anche coperti;
 - e) aree che ospitano particolari feste, eventi, manifestazioni organizzate dal Comune o approvate/patrociate dal Comune.

Sono previsti appositi divieti di sosta periodici e temporanei in determinate vie identificate dal Comune, per permettere un'adeguata pulizia meccanizzata della sede stradale/area a parcheggio.

2. I mezzi meccanici utilizzati sono dotati di accorgimenti tecnici tali da contenere nei limiti di legge le emissioni sonore, in modo da scongiurare fenomeni di inquinamento acustico degli spazi urbani.

3. Le operazioni di spazzamento nelle varie zone sono svolte possibilmente nelle fasce orarie in cui è ridotto il traffico pedonale e veicolare. Il Comune può sostituire lo spazzamento meccanizzato con lo spazzamento manuale su specifiche vie o aree urbane dove lo spazzamento meccanizzato non può tecnicamente operare.

4. È prevista la pulizia annuale periodica con idropulitrice su specifiche aree pubbliche identificate dal Comune (piazze, marciapiedi, ecc.).

Lo spazzamento e lavaggio strade avviene secondo la programmazione scaricabile dal sito internet comunale: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/187/>

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

Il numero verde telefonico gratuito per il pronto intervento: Numero Verde 800.91.30.12

Raccolta domiciliare rifiuti ingombranti

Allo scopo di disincentivare il fenomeno delle discariche abusive, il Comune mette a disposizione delle utenze domestiche, tramite il gestore Aemme Linea Ambiente, un **servizio di raccolta domiciliare e trasporto di rifiuti ingombranti**.

Per prenotare il servizio è necessario telefonare al Numero Verde 800 19.63.63 o scrivere un'e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it al quale risponderanno gli addetti della ditta incaricata, con la quale andrà concordata la data del ritiro a domicilio.

Le utenze diversamente abili e anziani (dai 65 anni) per prenotare il servizio gratuito devono telefonare al Numero Verde 800 19.63.63 o scrivere un'e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it. L'ufficio comunale verificherà il diritto all'accesso gratuito al servizio e, in caso positivo, attiverà il ritiro tramite il gestore del servizio, con il quale l'utenza concorderà la data del ritiro a domicilio.

Informazioni dettagliate sul servizio sono disponibili sul sito internet comunale: <http://www.comune.rescaldina.mi.it/amministrazione/servizi/188/>

MODALITÀ:

Limiti di accettabilità per il ritiro a domicilio:

- peso non superiore a Kg. 200 per singola prenotazione.
- Peso massimo per singolo pezzo: Kg 50
- Numero massimo mobili: n. 4
- Numero massimo beni durevoli: n. 1
- Lunghezza massima lato maggiore: 2,5 metri
- N. massimo di ritiri per utenza: 1 al mese

COSTI:

Il ritiro è gratuito per utenze diversamente abili, anziani (dai 65 anni) o comunque individuate dall'ufficio servizi sociali del Comune. Per tutte le altre utenze il servizio è a pagamento secondo le seguenti tariffe:

- da 1 a 4 pezzi: €/viaggio 80,00 + IVA (€ 97,60).
- da 5 pezzi a viaggio completo (ciò che ci sta in un mezzo Daily cassonato mc. 6): €/viaggio 100,00 + IVA (€ 122,00)

Il pagamento del servizio di ritiro domiciliare può essere effettuato esclusivamente tramite bonifico intestato ad Aemme Linea Ambiente all'IBAN IT04U0503420211000000004887 (inviando la contabile di pagamento a mezzo e-mail all'indirizzo segnalazioni@aemmelineaambiente.it).

È previsto un massimo di 1 ritiro al mese per utenza, a prescindere dalla gratuità o meno del servizio.

Raccolte non ordinarie

1. Il richiedente un'area comunale per la realizzazione di eventi/manifestazioni deve gestire i rifiuti prodotti in tale area secondo la logica della massima riduzione dei rifiuti, garantendo la raccolta differenziata di tutti gli scarti prodotti, con particolare attenzione all'eliminazione di materiali "usa e getta" e preferendo articoli in materiale compostabile o comunque riciclabile.

2. Il richiedente un'area comunale per la realizzazione di eventi/manifestazioni può richiedere al Comune in comodato d'uso temporaneo dei contenitori rigidi finalizzati al conferimento al servizio di raccolta (marroni per l'umido e verdi per vetro/alluminio) che verranno concessi dal Comune solo se disponibili al momento della richiesta (se non disponibili, il richiedente dovrà farsi carico dei contenitori a proprie spese); i contenitori dovranno essere restituiti dal richiedente al Comune intatti e in caso di rottura o deterioramento il costo del contenitore sarà addebitato al richiedente.

3. I rifiuti diversi da quelli differenziati dovranno essere raccolti tramite l'esclusivo utilizzo di sacchetti per il rifiuto residuo dotati di TAG RIF, acquistabili presso lo Sportello Igiene Urbana. Al richiedente di un'area comunale per eventi/manifestazioni ai quali viene riconosciuto Patrocinio comunale, il Comune fornisce gratuitamente sacchetti per il rifiuto residuo dotati di chip TAG RIF.

4. I rifiuti prodotti durante l'evento/manifestazione potranno essere esposti sulla pubblica via in corrispondenza del civico dell'area comunale utilizzata, solo con riferimento alla frazione per la quale è previsto il ritiro il giorno dell'esposizione. Non possono pertanto essere esposti sacchi o contenitori di frazioni di rifiuto diverse da quelle per le quali è previsto il ritiro nel giorno dell'esposizione, salvo diverso accordo con il Comune.

5. Il richiedente dovrà dotarsi a proprie spese di contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti prodotti all'interno dell'area concessa per l'evento/manifestazione e garantire la costante pulizia di tutta l'area comunale utilizzata per l'evento/manifestazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: parco, strutture, cucine, attrezzature, servizi igienici, parcheggio, strada di accesso, ecc.).

6. Nel caso in cui l'area comunale venisse lasciata sporca al termine della manifestazione, la pulizia e la sanificazione di tutta l'area comunale potrà essere eseguita dal Comune e i relativi costi verranno addebitati al richiedente l'area comunale.

Centro di raccolta comunale/Piattaforma per la raccolta differenziata

1) Obiettivi della gestione del Centro di Raccolta

1. L'Amministrazione Comunale di Rescaldina, con l'obiettivo primario di ridurre i costi e la quantità dei rifiuti da smaltire in modo indifferenziato, promuove ed incentiva la raccolta differenziata dei rifiuti urbani provenienti da insediamenti ed utenze civili e produttive (per la sola frazione di rifiuti urbani).

2. A tal fine è stata attrezzata un'area di proprietà comunale in via Barbara Melzi, denominata "Piattaforma Ecologica" in possesso di Autorizzazione Provinciale n. 457 del R. G. n.° 26552 del 20-12-2007 e successiva modifica non sostanziale n° di R. G. 2798 del 26/03/2015 per i quantitativi di deposito temporaneo delle tipologie di rifiuto ammesse, in attesa del trasporto, del recupero e del trattamento e/o smaltimento finale.

3. Con delibera di giunta comunale n. 256 del 29/11/2017, la Piattaforma Ecologica autorizzata ai sensi dell'art. 208 del D. Lgs. 152/2006 è stata ricondotta a "Centro di Raccolta" di cui al D. M. 08/04/2008 e D. M. 13.05.2009.

4. Il conferimento diretto da parte degli utenti del servizio di igiene urbana di Rescaldina al Centro di Raccolta per la raccolta differenziata dei rifiuti urbani, integra le raccolte differenziate domiciliari "porta a porta" svolte sul territorio comunale.

2) Tipologie qualitative dei rifiuti ammessi presso il Centro di Raccolta

1. I rifiuti o i materiali conferibili separatamente presso il Centro di Raccolta da inviare successivamente al recupero, trattamento o smaltimento, sono:

CER	RIFIUTI URBANI NON PERICOLOSI	UD	UND	SOLO COMUNE	R13	D15
080318	Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 080317	X			X	
150102	Imballaggi in plastica			X	X	
150107	Imballaggi in vetro	X	X		X	
160103	Pneumatici fuori uso			X	X	
170904	Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 170901, 170902 e 170903 (solo relativi a piccoli interventi non professionali eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	X			X	
200101	Carta/cartone	X	X		X	
200102	Rifiuti in vetro	X	X		X	
200108	Rifiuti biodegradabili di cucine e mense			X		
200125	Oli e grassi commestibili	X	X		X	
200128	Vernici, inchiostri, adesivi e resine diversi da quelli di cui alla voce 200127	X	X		X	X
200132	Medicinali diversi da quelli di cui alla voce 200131	X			X	X
200134	Batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 200133	X	X		X	
e	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 200121, 200123 e 200135 (es. Televisori e monitor)	X	X		X	
200138	Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137	X	X		X	
200140	Metallo	X	X		X	
200201	Rifiuti biodegradabili	X	X		X	
200301	Rifiuti urbani non differenziati			X	X	X
200303	Residui della pulizia stradale se avviati a recupero			X	X	
200307	Rifiuti ingombranti	X	X		X	X
CER	RIFIUTI URBANI PERICOLOSI	UD	UND	SOLO COMUNE	R13	D15
150110 - 150111	Imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose	X			X	
160107	Filtri olio	X			X	
200121	Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (R5 RAEE)	X			X	
200123	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluoro-	X			X	

	carburi (R1 RAEE)				
200126	Olii e grassi diversi da quelli di cui alla voce 200125 (oli minerali)	X		X	
200127	Vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	X		X	X
200131	Medicinali citotossici e citostatici	X		X	X
200133	Batterie e accumulatori di cui alle voci 160601, 160602 e 160603, nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti tali batterie	X		X	
200135	Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 200121 e 200123, contenenti componenti pericolosi (R4 RAEE)	X		X	

2. L'elenco dei rifiuti e materiali conferibili potrà subire variazioni a seguito di disposizioni da parte del Comune di Rescaldina fatto salvo la compatibilità con le autorizzazioni degli Enti preposti ai sensi dell'art. 208 del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i. L'elenco delle frazioni di rifiuto conferibili presso il Centro di Raccolta può essere modificato con atto motivato del Responsabile del Servizio Igiene Urbana quando la modifica è necessaria a causa di aggiornamenti normativi o di esigenze meramente tecniche di gestione del servizio di igiene urbana.

3. Tutti i materiali devono essere conferiti, in modo selezionato e frazionato dall'utenza entro gli appositi cassoni, individuati con apposita cartellonistica.

3) Modalità di accesso al Centro di Raccolta

1. Il Centro di Raccolta è dotato di un sistema di regolazione degli accessi presente nell'area di ingresso automatico che permette l'ingresso solo ai seguenti soggetti:

- a) utenze domestiche (privati cittadini) iscritte alla Tassa Rifiuti del Comune di Rescaldina, dietro presentazione della carta regionale dei servizi o tessera sanitaria;
- b) utenze non domestiche (aziende ed attività produttive) iscritte alla Tassa Rifiuti del Comune di Rescaldina, dietro presentazione di apposita tessera di identificazione rilasciata dall'ufficio comunale Igiene Urbana;
- c) utenze speciali iscritte o non iscritte alla Tassa Rifiuti del Comune di Rescaldina, dietro presentazione di apposita tessera di identificazione rilasciata dall'ufficio comunale Igiene Urbana;

2. L'identificazione dell'utenza secondo le descritte modalità costituisce la sola modalità di accesso al Centro di Raccolta. Per l'identificazione non potrà essere impiegato alcun altro documento. Gli addetti alla gestione del Centro di Raccolta hanno la facoltà di richiedere all'utenza in ingresso l'esibizione di un documento di identificazione (carta d'identità/patente/passaporto) al fine di controllare la corrispondenza tra i dati riportati sulla CRS/CSN/apposita tessera e quelli della persona che sta chiedendo l'ingresso al Centro.

3. Le utenze domestiche che intendono entrare nel Centro di Raccolta con automezzi/autocarri aziendali in orari destinati all'ingresso delle sole utenze domestiche devono consegnare all'operatore ecologico direttamente nel Centro di Raccolta l'apposito modulo, munito di visto dell'ufficio comunale competente.

4. La tessera per le utenze non domestiche e speciali è rilasciata dal competente ufficio comunale, previa istruttoria, a seguito di richiesta (da compilare su apposito modulo) del legale rappresentante della ditta/azienda/associazione/società sportiva.

5. Tutti gli ingressi delle utenze domestiche e non domestiche sono registrate da apposito software ed inviate ai competenti uffici comunali, che periodicamente verificano il rispetto dei limiti e monitorano eventuali anomalie d'accesso.

6. L'Amministrazione comunale può inibire l'accesso al Centro di Raccolta alle varie utenze non in regola con il pagamento della tassa rifiuti o stabilire ulteriori limiti quantitativi all'accesso, al fine di evitare abusi e conferimenti non in linea con il presente regolamento.

4) Modalità di conferimento di rifiuti urbani da parte delle utenze non domestiche

1. Le utenze non domestiche possono conferire gratuitamente i **rifiuti urbani non pericolosi** provenienti da attività produttive, industriali, artigianali, commerciali **esclusivamente entro i limiti quantitativi previsti dalla legge**.

2. CONFERIMENTI INFERIORI AI 30 KG

Per conferimenti inferiori ai 30 Kg/ingresso, le utenze non domestiche possono conferire, compatibilmente alle capacità ricettive del Centro di Raccolta, **senza il formulario di identificazione del rifiuto**.

3. CONFERIMENTI SUPERIORI AI 30 KG

Per conferimenti superiori ai 30 Kg/ingresso le utenze non domestiche possono conferire solo **previa consegna del formulario di identificazione del rifiuto** ai sensi dell'art. 193 del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i., compilato con il dettaglio dei tipi di rifiuti conferiti, firmato e presentato al personale preposto del Centro di Raccolta. Copie dei formulari ricevuti dagli addetti alla gestione del Centro di Raccolta sono fornite al Comune al fine di verificare il rispetto dei limiti quantitativi di conferimento.

Le quantità ed i limiti sopraindicati potranno subire variazioni a seguito dell'entrata in vigore di nuove disposizioni legislative statali in materia.

Le tipologie di rifiuti speciali non rientranti nell'elenco di cui all'art. 3 del presente Regolamento (eternit non ecologico, lana di roccia e di vetro, cartongesso, pneumatici, bombole gas, ecc.) e tutti gli altri rifiuti speciali classificati come pericolosi **non potranno essere conferiti dalle utenze nel Centro di Raccolta** e dovranno essere smaltiti (al di fuori dal circuito del servizio di igiene urbana comunale) secondo quanto previsto dalla relativa normativa.

4. Per i "Grandi Bianchi" (frigoriferi, lavatrici, congelatori, lavastoviglie e simili) sono ammessi i rifiuti conferiti da aziende relativi ad apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) solo sulla base del ritiro gratuito, ai sensi del D.M. 08.03.2010 n. 65. In questi casi le aziende sono obbligate alla compilazione del formulario di identificazione dei rifiuti.

5) Orari di apertura

1. Il Centro di Raccolta é aperto agli utenti nei seguenti giorni ed orari e secondo le tipologie di utenze:

Orario ESTIVO da aprile a settembre

Utenze domestiche

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDÌ	CHIUSO	CHIUSO
MARTEDÌ	9.00/11.45	15.00/17.45
MERCOLEDÌ	CHIUSO	CHIUSO
GIOVEDÌ	9.00/11.45	15.00/17.45
VENERDÌ	CHIUSO	15.00/17.45
SABATO	9.00/11.45	15.00/17.45
DOMENICA	9.00/11.45	CHIUSO

Utenze non domestiche

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDÌ	9.00/11.45	15.00/17.45

Orario INVERNALE da ottobre a marzo

Utenze domestiche

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDÌ	CHIUSO	CHIUSO
MARTEDÌ	9.00/11.45	14.00/16.45
MERCOLEDÌ	CHIUSO	CHIUSO
GIOVEDÌ	9.00/11.45	14.00/16.45
VENERDÌ	CHIUSO	14.00/16.45
SABATO	9.00/11.45	14.00/16.45
DOMENICA	9.00/11.45	CHIUSO

Utenze non domestiche

Orario INVERNALE da ottobre a marzo

GIORNO	MATTINO	POMERIGGIO
LUNEDÌ	9.00/11.45	14.00/16.45

2. Durante l'orario di apertura é garantita la presenza del personale addetto alla gestione e al controllo. I giorni e gli orari di apertura del Centro di Raccolta potranno subire variazioni, al fine di migliorarne il servizio.

6) Modalità di conferimento

1. Le tipologie di rifiuti di cui all'art. 3 sono conferiti dagli utenti presso il Centro di Raccolta, depositandoli all'interno di appositi cassoni, segnalati da cartellonistica per ogni specifica categoria, e dovranno essere suddivisi all'origine dall'utente.

2. Gli utenti sono tenuti all'osservanza del presente regolamento e, in particolare, delle seguenti norme:
- presentare all'ingresso del Centro di Raccolta la carta regionale dei servizi, tessera sanitaria o apposita tessera per le ditte/aziende o utenze speciali;
 - presentare documento di identità, se richiesto dal personale preposto alla guardiania;
 - conferire esclusivamente i materiali/rifiuti ammessi;
 - conferire i materiali/rifiuti suddivisi per tipologie, diversificandoli a partire dal carico dei mezzi di trasporto utilizzati, al fine di non costituire intralcio in fase di scarico;
 - seguire le indicazioni del personale preposto alla gestione del Centro di Raccolta, nonché quelle riportate su apposita segnaletica;
 - avvisare l'addetto in caso di necessità (es. dubbi sulla destinazione dei rifiuti, inosservanza del presente regolamento di altri utenti, ecc);
 - soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento;
 - limitare la velocità di ingresso, di transito e di uscita dalla struttura.

Inoltre, dovranno essere rispettate tutte le norme specifiche per le singole tipologie di rifiuti sotto elencate.

3. Conferimento dei rifiuti ingombranti:

a) I rifiuti urbani ingombranti provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere, quali: tavoli, armadi, sedie, divani, suppellettili e simili, devono essere conferiti direttamente a cura dei cittadini utenti con le modalità descritte nell'art. 4.

b) I rifiuti ingombranti, per quanto possibile, devono essere depositati in modo differenziato negli appositi cassoni, suddivisi per tipologia di materiale (legno, vetro, metalli, plastica, ecc.); in particolare, quelli costituiti da materiale legnoso, dovranno essere opportunamente ridotti in pezzi e, possibilmente, esenti da parti metalliche, plastiche e vetrose che ne possano compromettere il recupero.

c) Nel cassone identificato con cartello "ingombranti" NON possono essere conferiti rifiuti pericolosi, putrescibili, liquidi ed inerti.

4. Conferimento di materiali inerti derivanti da piccole opere edilizie di ordinaria manutenzione eseguite in economia:

a) I materiali inerti (calcinacci, piastrelle, sanitari, ecc.) derivanti da piccole opere edilizie di ordinaria manutenzione eseguite in economia, vengono conferiti direttamente da parte dei cittadini-utenti nell'apposito contenitore di congrua capienza posizionato presso il Centro di Raccolta. Le utenze domestiche possono conferire un **massimo di 30 kg al giorno di materiale inerte**. Le utenze domestiche che necessitano di conferire quantità superiori ai 30 kg/giorno devono compilare e firmare l'apposito modulo che certifica la provenienza dei materiali da attività non produttiva/edile/commerciale e recarsi presso il Centro di Raccolta con il modulo provvisto di nulla osta dell'ufficio igiene urbana.

b) Il cassone identificato "inerti" è ad uso esclusivo delle utenze domestiche e non può essere utilizzato dalle aziende/imprese edili e similari le quali dovranno conferire il materiale derivante dai propri lavori edilizi presso i centri specializzati ed autorizzati al trattamento e/o smaltimento degli inerti ai sensi del D. Lgs. 152/2006 e s.m.i.

5. Conferimento di rifiuti derivanti dalla normale manutenzione degli orti e giardini: la raccolta dei rifiuti derivanti dalla normale manutenzione degli orti e giardini, quali: tagli d'erba, ramaglie e potature di alberi e siepi, scarti vegetali in genere, avviene per conferimento da parte dei cittadini-utenti nell'apposito cassone presso il Centro di Raccolta.

6. Conferimento di carta e cartone: la raccolta di materiali ingombranti di carta e cartone, residui dalla raccolta differenziata a domicilio, è effettuata per conferimento da parte dei cittadini-utenti in un apposito cassone posizionato presso il Centro di Raccolta.

7. Conferimento di imballaggi in plastica: non ammessi da parte delle utenze (ad utilizzo esclusivo del Comune).

8. Conferimento di pneumatici fuori uso: non ammessi da parte delle utenze (ad utilizzo esclusivo del Comune).

9. Conferimento di rifiuti urbani non differenziati: non ammessi da parte delle utenze (ad utilizzo esclusivo del Comune).

10. Conferimento di vetro:

a) per il conferimento nel Centro di Raccolta di materiale vetroso residuale dalla raccolta differenziata a domicilio, l'utente deve attenersi alle buone norme di comportamento per evitare infortuni a sé ed agli altri.

b) Nel cassone opportunamente identificato per tale tipologia di rifiuto, l'utente deve conferire materiale in vetro in forma sfusa, libero da rifiuti estranei (in particolare umido e/o liquido) e gli eventuali contenitori utilizzati per il trasporto dovranno essere separati prima dello scarico a cura dell'utente stesso.

c) È vietato conferire nel cassone del vetro lampade fluorescenti, tubi catodici, monitor e vetri al piombo.

11. Conferimento di alluminio e materiali ferrosi: i manufatti di questo materiale possono essere conferiti nell'apposito cassone posizionato presso il Centro di Raccolta.

- 12. Conferimento di legno:** il legno non trattato o verniciato, di cassette e pallets viene conferito da parte dei cittadini-utenti in un apposito cassone posizionato presso il Centro di Raccolta.
- 13. Conferimento di olii e grassi animali e vegetali e minerali esausti:** la raccolta di olii e grassi animali e vegetali e degli olii minerali, avviene per conferimento da parte dei cittadini-utenti in un contenitore a tenuta posizionato presso il Centro di Raccolta in corrispondenza dei locali RUP (rifiuti urbani pericolosi). Nel conferimento l'utente dovrà prestare particolare attenzione ad evitare fuoriuscite o sversamenti del materiale conferito e seguire le indicazioni del personale preposto.
- 14. Conferimento di frigoriferi / frigocongelatori:** i frigoriferi e i frigocongelatori vengono conferiti da parte dei cittadini-utenti in un apposito cassone posizionato presso il Centro di Raccolta.
- 15. Conferimento di cartucce esauste di toner:** le cartucce esauste di toner vengono conferite da parte dei cittadini-utenti in un apposito contenitore posizionato presso il Centro di Raccolta in corrispondenza dei locali RUP (rifiuti urbani pericolosi).
- 16. Conferimento di componenti elettronici:** I componenti elettronici vengono conferiti da parte dei cittadini-utenti in un apposito cassone posizionato presso il Centro di Raccolta.
- 17. Conferimento di televisori e monitor:** I televisori e i monitor vengono conferiti da parte dei cittadini-utenti in un apposito cassone posizionato presso il Centro di Raccolta.
- 18. Conferimento di prodotti e contenitori T/F:** I prodotti e contenitori T/F vengono raccolti in appositi contenitori posizionati presso il Centro di Raccolta.
- 19. Conferimento di farmaci e medicinali scaduti:** I Farmaci e medicinali scaduti vengono raccolti in un apposito contenitore posizionato presso il Centro di Raccolta in corrispondenza dei locali RUP (rifiuti urbani pericolosi).
- 20. Conferimento di lampade a scarica / neon:** Le lampada a scarica e i neon scaduti vengono raccolti in appositi contenitori posizionati presso il Centro di Raccolta in corrispondenza dei locali RUP (rifiuti urbani pericolosi).
- 21. Conferimento di batterie e pile esauste:** Le batterie esauste vengono raccolte nell'apposito cassone con requisiti di impermeabilità e rivestimento antiacido, posizionato presso il Centro di Raccolta in corrispondenza dei locali RUP (rifiuti urbani pericolosi).
- 22. Conferimento di terre di spazzamento:** I rifiuti provenienti dallo spazzamento meccanizzato delle strade sono conferiti presso il Centro di Raccolta esclusivamente dal Gestore.

TITOLO II – GESTIONE DEL CENTRO DI RACCOLTA

7) Divieto di accesso

1. È vietato l'accesso al centro di raccolta al di fuori degli orari di apertura indicati all'art. 6, eccetto mezzi e persone autorizzate dal Comune.

8) Dotazioni

1. I cassoni in dotazione sono garantiti in numero adeguato per una costante efficienza del Centro di Raccolta, provvedendo al loro svuotamento, ogni qualvolta vi sia la necessità, tramite la società affidataria del servizio di gestione, evitando di raggiungere, nel limite del possibile, la capienza massima dei cassoni medesimi.

2. Le operazioni di allontanamento dei contenitori dovranno essere condotte, preferibilmente, nel periodo di chiusura del Centro di Raccolta ed, in particolare, senza arrecare danno e/o pericolo alla sicurezza degli utenti e del personale preposto alla guardiania.

3. Al fine di garantire la tutela igienico-sanitaria in tutte le fasi della gestione rifiuti, sono presenti nella struttura tutti i presidi necessari quali una rete di smaltimento delle acque meteoriche e di dilavamento, nonché un sistema di raccolta, a tenuta, di eventuali scarichi accidentali dei rifiuti liquidi nell'area di deposito. È inoltre presente un adeguato sistema antincendio, una sbarra di controllo/regolazione degli accessi al Centro di Raccolta ed un manufatto destinato a guardiania, dotato di servizi igienici.

9) Uso delle strutture

1. I rifiuti dovranno essere conferiti nei cassoni/contenitori specificatamente dedicati ed identificati con apposita cartellonistica, con esclusione del conferimento di qualsiasi sostanza o manufatto diverso.

2. L'utente deve rispettare le norme di un comportamento prudente, le istruzioni e le prescrizioni in materia di sicurezza e di prevenzione impartite dalla segnaletica e dal personale di controllo.

10) Divieti

1. È fatto espresso divieto agli utenti di:

- a) accedere al Centro di Raccolta senza la preventiva identificazione a mezzo di apposita tessera così come previsto all'art. 4. Qualora l'utente non intenda identificarsi tramite tessera come previsto all'art. 4 o ne sia sprovvisto, l'accesso al conferimento sarà vietato; comportamenti indisciplinati da parte dell'utenza verranno segnalati alla Polizia Locale, trascrivendo il numero di targa dell'automezzo dell'utente;
- b) ammasso di rifiuti all'esterno degli appositi contenitori e/o spazi;
- c) effettuare cernita e recupero di qualsiasi tipo di materiale, nonché vendere a terzi il materiale conferito presso il Centro di Raccolta; in tal senso è vietato lo stazionamento nel Centro di Raccolta di utenti se non per il tempo strettamente necessario al conferimento;
- d) abbandonare all'esterno del Centro di Raccolta qualsiasi tipologia di rifiuto;
- e) introdurre tipologie di materiali in contenitori adibiti alla raccolta di altre tipologie di materiali;
- f) arrecare danni alle strutture, attrezzature, contenitori e quant'altro presente nel Centro di Raccolta;
- g) occultare all'interno di altri materiali, rifiuti e materiali NON AMMESSI;
- h) sporcare l'intorno dei contenitori durante le operazioni di travaso, rimuovendo ogni eventuale detrito caduto a terra.

2. Il conferente è il solo responsabile dei danni di inquinamento all'ambiente causato dal conferimento di rifiuti non ammissibili, anche e soprattutto se la natura inquinante del materiale conferito, o la sua collocazione all'interno del carico, fossero tali da sfuggire ad un controllo visivo.

11) Obblighi del personale preposto alla guardiania e al controllo

1. Il personale incaricato di custodire e di controllare il corretto conferimento di rifiuti all'interno del Centro di Raccolta è tenuto ad assicurare che la gestione delle operazioni di conferimento avvengano nel rispetto delle presenti norme e delle istruzioni o direttive impartite dagli atti autorizzativi. In particolare, il personale preposto alla guardiania e controllo è tenuto a:

- a) curare l'apertura e la chiusura del Centro di Raccolta negli orari e nei giorni stabiliti dal presente regolamento;
- b) essere presente durante l'apertura della struttura;
- c) mantenere nei confronti dell'utenza un comportamento educato e rispettoso;
- d) indossare sempre l'uniforme prescritta dall'ente gestore e il cartellino identificativo;
- e) fornire ai cittadini ed alle aziende che accedono al Centro di Raccolta tutte le informazioni necessarie per la migliore conduzione delle operazioni di conferimento dei rifiuti;

- f)** curare la pulizia dell'area del Centro di Raccolta ed, in particolare, delle aree limitrofe i cassoni, assicurando che, in ogni momento, siano mantenute le migliori condizioni igienico-sanitarie, anche attraverso lavaggi e disinfezioni;
- g)** assicurare il corretto conferimento a terzi dei rifiuti, per il relativo trasporto agli impianti di recupero/smaltimento, verificando la regolarità autorizzativa dei mezzi di trasporto e la presenza del formulario di identificazione dei rifiuti e/o autorizzazione comunale;
- h)** segnalare al competente ufficio comunale ogni eventuale disfunzione che dovesse verificarsi nella gestione del Centro di Raccolta, nonché eventuali comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti;
- i)** segnalare alla Polizia Locale i nominativi degli autori di comportamenti illeciti che dovessero essere accertati in sede di conferimento dei rifiuti, unitamente al numero di targa del veicolo utilizzato per l'accesso al Centro di Raccolta;
- j)** verificare l'accettabilità del materiale consegnato tramite controllo visivo dei carichi dei rifiuti;
- k)** respingere i materiali qualora difformi alle prescrizioni, informando tempestivamente il competente ufficio comunale, la Polizia Locale o altre forze dell'ordine.

Allegato 5 della sezione III – Costi forniture e servizi aggiuntivi

Fornitura / servizio	Costo
Mastello aggiuntivo da 25 litri	€ 5,00
Cassonetto aggiuntivo da 120 litri	€ 33,00
Cassonetto aggiuntivo da 240 litri	€ 50,00
Cassonetto aggiuntivo da 360 litri	€ 65,00
Cassonetto aggiuntivo da 660 litri	€ 240,00
Cassonetto aggiuntivo da 1.100 litri	€ 240,00
Ritiro aggiuntivo raccolta domiciliare verde	€ 20,00
Compostiera aggiuntiva	€ 65,00
Ritiro domiciliare ingombranti	- da 1 a 4 pezzi: € 97,60 a viaggio - da 5 pezzi a viaggio completo (ciò che ci sta in un mezzo Daily cassonato mc. 6): € 122,00 a viaggio
Rotolo aggiuntivo 10 sacchi con chip utenza domestica	€ 8,00