



**Comune di Rodigo**

*Provincia di Mantova*

***CARTA DELLA QUALITA'  
DEL SERVIZIO INTEGRATO  
DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI***



## INDICE

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Il Comune di Rodigo .....</b>	<b>3</b>
2.1 Il gestore del servizio .....	3
2.2 Sede e contatti .....	3
2.3 I principi fondamentali.....	4
<b>3. Il servizio rifiuti.....</b>	<b>5</b>
3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata .....	5
3.2 Altre raccolte .....	7
3.3 Gestione del Centro di Raccolta Comunale.....	7
3.4 Spazzamento e lavaggio strade.....	8
3.4 Sicurezza del servizio .....	9
<b>4. La tassa rifiuti .....</b>	<b>9</b>
<b>5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica .....</b>	<b>9</b>
5.1 Schema regolatorio.....	9
5.2 Obblighi di qualità tecnica.....	11
5.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tariffa rifiuti .....	12
<i>Glossario .....</i>	<i>15</i>



## 1. Introduzione

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è il documento destinato ai cittadini che illustra le modalità, i principi, le regole e gli standard qualitativi del servizio svolto nel Comune. La finalità della Carta della Qualità è quella di informare, tutelare le esigenze dell'utente, garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati nella Carta stessa.

Il **Comune di Rodigo** in qualità di **gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti** predispone la Carta della Qualità del servizio rifiuti nel territorio comunale.

Il **Comune di Rodigo** in qualità di **Ente Territorialmente Competente** approva la Carta della Qualità.

Il documento ha validità a partire dal 01 gennaio 2023 ed è soggetto a revisione periodica e aggiornato in relazione alle novità normative, modifiche operative e organizzative del servizio o l'adozione di standard qualitativi migliorativi del servizio.

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

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **del 31/10/2019, n.444/2019**, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- **Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani



- **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

## 2. Il Comune di Rodigo

### 2.1 Il gestore del servizio

Il **Comune di Rodigo** è il gestore integrato del servizio rifiuti fornito nel territorio comunale.

I servizi erogati dal gestore, ovvero il Comune, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore e della specifica regolazione dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente, sono:

- L'attività di **raccolta**
- L'attività di **spazzamento e lavaggio strade**
- L'attività di **gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti**
- La gestione del **centro di raccolta**

### 2.2 Sede e contatti

I cittadini possono reperire tutte le informazioni del servizio svolto dal gestore presso il sito web, il numero verde e la sede del gestore.



<b>Sede legale</b>	Piazza Ippolito Nievo, 3 - 46040 Rodigo
<b>Numero verde</b>	800 94 24 94
<b>Numero verde H24 pronto intervento</b>	800 933 665
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:rifiuti@comune.rodigo.mn.it">rifiuti@comune.rodigo.mn.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:comune.rodigo@pec.regione.lombardia.it">comune.rodigo@pec.regione.lombardia.it</a>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.comune.rodigo.mn.it">www.comune.rodigo.mn.it</a>
<b>Trasparenza Rifiuti</b>	<a href="http://www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?2e8x5ynh6owrzi">www.ambientepuntuale.it/aptrasp/public?2e8x5ynh6owrzi</a>
<b>Sportello al pubblico – Ufficio tributi</b>	Lunedì, giovedì e venerdì 10:00 – 12:00
<b>Sportello al pubblico – Ufficio ecologia</b>	Martedì, mercoledì e sabato 10:00 – 12:00



## 2.3 I principi fondamentali

### ▪ **LEGALITÀ**

L'erogazione dei servizi e il generale funzionamento dell'Amministrazione s'ispirano al principio di legalità, nel rispetto delle norme, delle leggi e dei regolamenti applicabili.

### ▪ **UGUAGLIANZA e IMPARZIALITA'**

Il Comune nell'erogazione del servizio si ispira al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e Comune per l'accesso alla fruizione del servizio sono uguali per tutti i soggetti fruitori. L'Ente garantisce la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato. L'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

### ▪ **CONTINUITA'**

Il servizio di igiene urbana essendo un'attività di pubblico interesse non può essere sospeso o abbandonato salvo cause di forza maggiore.

L'erogazione del servizio si svolge in maniera regolare, continuativa e senza interruzioni nel corso dell'anno. Nei casi di interruzione temporanea dovuti ad impedimento oggettivo, il Comune si adopera per ridurre al minimo la durata dell'interruzione al fine di recare il minor disagio possibile; il Comune si impegna ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso la pubblicazione di avvisi sul sito internet istituzionale.

### ▪ **PARTECIPAZIONE**

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e che siano in possesso del Comune. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio e proporre reclami. Il Comune è tenuto a fornire risposta all'utente secondo le modalità e le tempistiche disciplinate dal TQRIF e in relazione allo schema regolatorio di riferimento.

### ▪ **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il Comune assume iniziative volte a garantire che la modulistica sia messa a disposizione del contribuente in tempi utili per gli adempimenti e curando che le proprie comunicazioni ed istruzioni siano comprensibili. Per quanto concerne i procedimenti disciplinati autonomamente, gli uffici prevedono che il contribuente possa adempiere ai propri obblighi nelle forme più rapide, agevoli e meno onerose, soprattutto mediante il ricorso sempre maggiore all'informatizzazione dei sistemi di accesso ai servizi.

### ▪ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Comune persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia nella gestione del servizio adottando in maniera continuativa, compatibilmente con le



risorse disponibili, soluzioni organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo.

Obiettivo primario è quello di conseguire un elevato grado di trasparenza nelle informazioni mediante l'utilizzo delle moderne tecniche di comunicazione e l'ottimizzazione dei tempi di risposta alle richieste degli utenti.

- **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DELLA COMUNICAZIONE**

Il Comune assicura il proprio impegno per garantire l'esposizione corretta delle informazioni necessarie e la disponibilità degli addetti ai fini del buon esito della pratica in fase di trattazione, ponendo anche la massima attenzione alla semplicità e alla chiarezza del linguaggio utilizzato. Tutti i rapporti con gli utenti sono improntati alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto, al rispetto e all'educazione reciproci.

- **RISPETTO DELL'AMBIENTE e TUTELA DELLA SALUTE**

Il Comune si impegna ad attuare ogni accorgimento affinché l'impatto con l'ambiente venga ridotto al minimo (impiego di attrezzature non inquinanti, utilizzo sempre maggiore di sistemi comunicativi non cartacei, raccolta differenziata dei rifiuti, consumo consapevole e responsabile). Nell'erogazione dei servizi di igiene urbana il Comune garantisce la tutela della salute dei cittadini e dei lavoratori.

- **RISERVATEZZA INFORMATIVA SULLA PRIVACY**

Il Comune informa che i dati personali raccolti sono trattati, sia in forma cartacea che con strumenti elettronici, per fini istituzionali, per gestire gli adempimenti istruttori ed amministrativi previsti nel presente procedimento e per adempiere a prescrizioni previste dalla legge, nonché per finalità di verifica autocertificazioni, pubblicazione in albo pretorio o amministrazione trasparente e per archiviazione e conservazione entro i tempi previsti dalla legge.

### **3. Il servizio rifiuti**

#### **3.1 La raccolta delle frazioni differenziate e indifferenziata**

Il Comune di Rodigo ha attivato in tutto il territorio comunale il servizio di raccolta rifiuti porta a porta.

I giorni e gli orari delle attività di raccolta sono indicati nel calendario allegato alla presente Carta della Qualità e disponibile presso il sito del Comune.

I contenitori vanno esposti la sera del giorno precedente la raccolta.

L'attività di raccolta sul territorio ha inizio alle ore 7:00 e termina alle 12:00.

La gestione dei contenitori per la raccolta differenziata è svolta dal Comune di Rodigo, in particolare la fornitura e la sostituzione dei contenitori. La consegna dei kit necessari per la raccolta differenziata viene effettuata su richiesta degli utenti che acquisiscono la residenza sul territorio



comunale oppure su richiesta di coloro che comunicano perdita/danneggiamento dei bidoni attraverso postazioni in diverse zone del territorio.

– **SECCO INDIFFERENZIATO**

Il servizio di raccolta dei rifiuti indifferenziati viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene raccolto all'interno di contenitori di **colore grigio**.

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza quindicinale** nella giornata di **giovedì**.

– **FRAZIONE ORGANICA**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche. Il rifiuto viene esposto nei contenitori di **colore marrone**

Il servizio di raccolta si svolge con frequenza **bisettimanale** nelle giornate di **martedì** e **venerdì**.

– **VETRO e LATTINE**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene esposto nei contenitori di **colore verde**.

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza quindicinale** nella giornata di **sabato**.

– **IMBALLAGGI IN PLASTICA**

Il servizio viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene esposto nei sacchi di colore **blu**.

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza settimanale** nella giornata di **lunedì**.

– **CARTA e CARTONE**

Il servizio di raccolta e trasporto viene effettuato presso le utenze domestiche e non domestiche.

Il rifiuto viene esposto nei bidoni di colore bianco (cartonplast).

Il servizio di raccolta si svolge con **frequenza settimanale** nella giornata di **mercoledì**.

– **RIFIUTI INGOMBRANTI, LEGNO, METALLI E RAEE**

I rifiuti ingombranti sono per loro natura tutte quelle tipologie di rifiuto indifferenziato che non possono essere conferiti nelle strutture o cassonetti stradali in quanto la loro volumetria non lo permette. I rifiuti ingombranti possono essere conferiti secondo due modalità:

- **Centro di raccolta comunale**: secondo i giorni e gli orari previsti dal calendario pubblicato sul sito del gestore.

- **Ritiro a domicilio**: servizio gratuito, previa prenotazione al numero verde **800 94 24 94** dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00. Tale servizio prevede 1 ritiro al mese con un limite di 5 pezzi a utenza. I rifiuti devono essere esposti entro le ore 07:00 a



bordo strada senza creare ostruzioni alla viabilità. Il servizio di raccolta avviene con frequenza mensile e si svolge dalle 7:30 alle ore 13:00.

### 3.2 Altre raccolte

- **Pannolini e pannoloni:** la raccolta di questa tipologia di materiale viene effettuata tramite il conferimento in bidoni posti in determinati punti di raccolta distribuiti sul territorio comunale. I bidoni sono dotati di apposita chiave per l'apertura/chiusura. Si effettua il ritiro a domicilio solo per anziani con difficoltà di deambulazione o per disabili.
- **Pneumatici, vernici, batterie di auto, gas in contenitori a pressione, toner esauriti, oli minerali esausti:** tali rifiuti vengono conferiti dagli utenti nel centro di raccolta.
- **Scarti vegetali:** tale frazione viene conferita dagli utenti nel centro di raccolta.
- **Olio vegetale esausto:** tale frazione viene conferita dagli utenti nel centro di raccolta.
- **Farmaci scaduti:** la raccolta dei farmaci viene effettuata attraverso i contenitori posizionati in prossimità delle farmacie. Il ritiro viene effettuato con frequenza bimestrale e/o comunque a riempimento degli stessi.
- **Pile esauste:** la raccolta delle pile esauste viene effettuata attraverso i contenitori posizionati sul territorio. Il ritiro viene effettuato con frequenza bimestrale e/o comunque a riempimento degli stessi.

### 3.3 Gestione del Centro di Raccolta Comunale

**Centro di Raccolta di Rodigo:** ubicato in Rodigo, Strada Fossato – Area Depuratore.

Frazioni di rifiuti conferibili: organici, carta/cartone, plastica, vetro, alluminio, erba e ramaglia, ingombranti, pile, medicinali, rifiuti inerti, ferro, olio vegetale e minerale, batterie, legno, neon, toner, tubi catodici.

#### Orari di apertura

ORARIO ESTIVO: 01/04 - 31/10		
Giorni	<u>Antimeridiano</u>	<u>Pomeridiano</u>
Lunedì	-	16.00 - 18.30
Mercoledì	-	16.00 - 18.30
Venerdì	-	16.00 - 18.30
Sabato	7.15 - 12.00	16.00 - 18.00
ORARIO INVERNALE: 01/11 - 31/03		
Giorni	<u>Antimeridiano</u>	<u>Pomeridiano</u>
Lunedì	-	14.00 - 17.00
Mercoledì	-	14.00 - 17.00
Venerdì	-	14.00 - 17.00
Sabato	7.15 - 12.00	-



- **Piazzola ecologica di Rivalta s/M:** ubicato in Rivalta sul Mincio, Piazza Basile – Zona Palazzetto dello Sport. Frazioni di rifiuti conferibili: **solo erba e ramaglia.**

#### Orari di apertura

<b>ORARIO ESTIVO: 01/04 - 31/10</b>		
Giorni	<u>Antimeridiano</u>	<u>Pomeridiano</u>
<b>Martedì</b>	-	16.00 - 18.30
<b>Giovedì</b>	-	16.00 - 18.30
<b>Sabato</b>	7.15 - 12.00	16.00 - 18.00
<b>ORARIO INVERNALE: 01/11 - 31/03</b>		
Giorni	<u>Antimeridiano</u>	<u>Pomeridiano</u>
<b>Martedì</b>	-	14.00 - 17.00
<b>Giovedì</b>	-	14.00 - 17.00
<b>Sabato</b>	8.00 - 12.00	-

Gli utenti che accedono ai CdR sono coadiuvati da operatori preposti alle operazioni di accettazione. Il regolamento comunale disciplina le modalità di accesso al centro di raccolta e l'autorizzazione dello stesso centro indica quali rifiuti possano essere conferiti.

Nei Centri di Raccolta sono presenti tutte le attrezzature di supporto al conferimento dei rifiuti da parte degli utenti.

### 3.4 Spazzamento e lavaggio strade

Il servizio viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico. Per l'espletamento del servizio di spazzamento strade, sono adibiti n. 2 operai che provvedono alla pulizia con l'utilizzo di scopa, pala e carretto con bidone portarifiuti e, in alcune aree, mediante spazzatrice meccanizzata.

Nell'esecuzione delle operazioni di spazzamento, il personale provvede allo svuotamento dei cestini gettacarte con la sostituzione dei relativi sacchetti.

Il servizio viene svolto con frequenza:

- **Mensile:** **spazzamento meccanizzato** nella fascia oraria compresa tra le ore 8:00 e le ore 12:00
- **Giornaliera:** **spazzamento manuale** nella fascia oraria compresa tra le 08:00 e le 12:00
- **Bisettimanale:** nei giorni in cui si effettua il mercato nella fascia oraria compresa tra le 12:00 e le 14:00



### 3.4 Sicurezza del servizio

Il Comune di Rodigo dispone di un numero verde **800 933 665** dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 necessario per le segnalazioni di situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti.

## 4. La tassa rifiuti

Il Comune di Rodigo applica la TARI in regime tributo. L'applicazione della Tari, nel territorio comunale, è disciplinata dal "Regolamento TARI".

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario, mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune amministra il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispose il PEF e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale, tiene la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti gli elementi imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office.

La **scadenza della tariffa**, stabilita dal Regolamento, è semestrale.

Il **pagamento dell'importo** deve essere effettuato mediante il modello allegato all'avviso di versamento.

## 5. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

### 5.1 Schema regolatorio

Il Comune di Rodigo, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I". Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.



Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani **Schema I**

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Obblighi di servizio previsti **Schema I**

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicurano ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



## 5.2 Obblighi di qualità tecnica

### ▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e l'attività di spazzamento e lavaggio strade**

Il modulo per il reclamo scritto inerente al **servizio operativo di raccolta** è scaricabile dalla home page del sito internet del Comune e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

Il modulo per il reclamo scritto inerenti al **servizio operativo di spazzamento e lavaggio strade** è scaricabile dal sito internet del Comune e disponibile presso i punti di contatto con l'utente.

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 almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi dell'utente:
  - il nome, il cognome e il codice fiscale;
  - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
  - il servizio a cui si riferisce il reclamo (**raccolta, spazzamento e lavaggio delle strade**);
  - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
  - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo.

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

### ▪ **Ritiro rifiuti su chiamata**

Il Comune di Rodigo, in qualità di gestore della raccolta, garantisce il servizio di ritiro rifiuti su chiamata secondo le modalità e le tempistiche descritte nel paragrafo 3.1. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dagli art.29 e 30 del TQRIF.

### ▪ **Interventi per disservizi e per riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare**

La segnalazione per disservizi e la richiesta di riparazione delle attrezzature può essere presentata dall'utente al Comune a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico o tramite il servizio telefonico.

### ▪ **Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto**

Il Comune predispone il **calendario della raccolta domiciliare** in cui sono indicati i giorni e gli orari per ogni singola frazione di raccolta. Il calendario è consultabile presso il sito internet del Comune. L'attività di raccolta e trasporto delle diverse frazioni di rifiuto si svolge dalle ore 07:00 alle ore 12:00.



### ▪ **Continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio strade**

Il Comune predispone il calendario dell'attività di spazzamento e lavaggio strade in cui sono indicati i giorni e gli orari in cui si svolge il servizio:

- **Spazzamento meccanizzato**: mensile nella fascia oraria compresa tra le 08:00 e le 12:00.
- **Spazzamento manuale**: in relazione alle necessità del territorio comunale
- **Pulizia mercati**: frequenza bisettimanale nei giorni di effettuazione dei mercati settimanali di Rodigo e Rivalta sul Mincio.

### ▪ **Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Il Comune di Rodigo in qualità di gestore della raccolta dispone di un numero verde 800 933 665 dedicato e gratuito raggiungibile 24 ore su 24 per le situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti così come descritto al paragrafo 3.4. Il servizio viene svolto nel rispetto delle modalità e tempistiche previste dall'art.48 del TQRIF.

## **5.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione della tariffa rifiuti**

### ▪ **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**

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, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune ovvero disponibile presso gli sportelli fisici.

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

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del Comune ovvero disponibile presso gli sportelli fisici.

Il Comune, in qualità di gestore dell'attività di tariffazione e rapporto con gli utenti, garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

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

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



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

▪ **Reclami e richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

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.

Il modulo per il **reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati** è scaricabile al seguente indirizzo <https://www.comune.rodigo.mn.it/servizio-tributi>

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

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

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

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

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



▪ **Punti di contatto con l'utente**

✓ **Sportello fisico**

Il Comune mette inoltre a disposizione gli uffici della propria sede in P.zza I. Nievo, 3 46040 Rodigo (MN).

<b>Ufficio ECOLOGIA e AMBIENTE</b>	
Martedì	10:00 – 12:00
Mercoledì	10:00 – 12:00
Sabato	10:00 – 12:00

<b>Ufficio TRIBUTI</b>	
Lunedì	10:00 – 12:00
Giovedì	10:00 – 12:00
Venerdì	10:00 – 12:00

✓ **Obbligo servizio telefonico**

Il Comune istituisce un **numero verde 800 942 494** attivo da lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 a cui l'utente può rivolgersi in modo gratuito sia da telefono fisso che da mobile per qualsiasi necessità relativa al servizio rifiuti (non per segnalazioni di pericolo per il quale è attivo il numero dedicato).

▪ **Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti**

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

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

Le **modalità di pagamento** ammesse sono:

- Modello F24
- Pago PA

Il Comune invia, 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 garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.



Il Comune garantisce la **possibilità di ulteriore rateizzazione** di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

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

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il Comune 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.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della **richiesta scritta di rettifica** evidenzino un credito a favore dell'utente, il Comune procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso la detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

## **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** comprende le sole operazioni di raccolta dei 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 ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.

**gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

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

**operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;



**richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

**rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i. e al D.Lgs. 116/2020 art. 1, c. 8 l. b-ter;

**segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

**servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

**servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

**tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

**tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**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.

