



Comune di Codogno (LO)

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

SOMMARIO

Sezione 1: Introduzione	3
1.1 Premessa.....	3
1.2 Normativa di riferimento	4
Sezione 2: I gestori del servizio	4
2.1 ASM Codogno srl	4
2.1.1 La società	4
2.1.2 Sede e contatti	5
2.2 Il Comune.....	5
Sezione 3: principi fondamentali	6
Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale	7
4.1 Raccolta porta a porta.....	7
4.2 Spazzamento e lavaggio strade	9
4.3 Gestione centro di raccolta	10
5. La tassa rifiuti "TARI"	10
6. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	11
6.1 Schema regolatorio.....	11
6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio	13
6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione tassa rifiuti	13

Sezione 1: Introduzione

1.1 Premessa

La **Carta della Qualità** del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della qualità) è uno strumento utile e dinamico che descrive, in seguito a costante aggiornamento, le attività svolte dal Gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, al fine di migliorare i rapporti tra lo stesso/gli stessi e le varie utenze.

La Carta della qualità è uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dai gestori del servizio, in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali a cui devono attenersi i gestori nella gestione del servizio rifiuti urbani
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di ASM Codogno S.r.l. e del Comune di Codogno corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

I servizi erogati, 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 e trasporto
- L'attività di spazzamento strade
- L'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti
- Gestione del centro di raccolta

ASM Codogno s.r.l. eroga i **servizi di raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade e gestione del centro di raccolta comunale.**

Il comune di **Codogno** è il gestore del servizio di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti.**

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

Il Comune di Codogno, in qualità di **Ente Territorialmente Competente**, approva la Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani. Il documento è stato redatto, in relazione ai servizi di competenza, dai due gestori che operano sul territorio (il Comune e ASM Codogno s.r.l.)

La Carta della qualità è liberamente consultabile dagli utenti dal sito internet:

- della società ASM Codogno s.r.l. <https://asmcodogno.it>
- del Comune www.comune.codogno.lo.it - [Home page trasparenza-ARERA](#)

1.2 Normativa di riferimento

- 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.

Sezione 2: I gestori del servizio

2.1 ASM Codogno s.r.l.

2.1.1 La società

ASM Codogno S.r.l. è l’azienda multiservizi della città di Codogno attiva nei settori dell’ambiente e dell’energia.

ASM è una società che fonda le sue radici nel lontano 1958, quando venne creata l’Azienda Municipalizzata del Gas di Codogno (la prima azienda comunale costituita in provincia di Milano nel dopoguerra) trasformata l’anno successivo in Azienda Servizi Municipalizzati, con in carico servizi strategici quali il ciclo idrico e la distribuzione del gas metano, a cui si aggiunsero presto i servizi di igiene ambientale e quelli legati alla gestione del calore e del verde pubblico.

ASM Codogno dal 2003 è partecipata per una quota pari al 51% dal Comune di Codogno e il restante 49% da Linea Gestioni.

ASM Codogno S.r.l. è in possesso di certificazione UNI EN ISO 9001 (qualità).

2.1.2 Sede e contatti

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



Sede legale	Viale Trieste, 66 Codogno (LO)
Sede operativa	V.le Papa Giovanni XXIII, 49 Codogno (LO)
Numero verde	800 078502
Fax	0377430477
E-mail	info@asmcodogno.it
PEC	asmcodogno2@legalmail.it
Sito web	//www.asmcodogno.it/
Trasparenza ARERA	//www.asmcodogno.it/trasparenza-arera/

2.2 Il Comune

Il Comune assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, principi e standard qualitativi illustrati nella presente Carta della qualità.



Sede Comunale e sportello TARI	Via Vittorio Emanuele II, 4 Codogno (LO)
Numero verde	800 688 583
E-mail	Ufficio.tributi@comune.codogno.lo.it
PEC	protocollo@pec.comune.codogno.lo.it
Sito web	www.comune.codogno.lo.it/
Modulistica	https://sportelloamico.comune.codogno.lo.it/activity/1304
Trasparenza rifiuti	www.comune.codogno.lo.it Home page trasparenza-ARERA

Sezione 3: principi fondamentali

✓ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

I gestori assicurano l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegnano, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

✓ CONTINUITA'

I gestori garantiscono la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegnano, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

✓ PARTECIPAZIONE

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

✓ TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

✓ EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

✓ CORTESIA

I gestori si impegnano a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicurano, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

✓ **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

I gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

✓ **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**

I gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

✓ **PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

4.1 Raccolta porta a porta

Il sistema porta a porta è la modalità utilizzata nel territorio comunale per la raccolta delle frazioni differenziate e la frazione indifferenziata residua "secco".

I rifiuti di norma devono essere conferiti a bordo strada secondo le modalità previste per ogni tipologia, nei giorni previsti per il ritiro e in base alla fascia oraria prevista dal calendario comunale. Il materiale contenente frazioni estranee non è raccolto dal gestore il quale provvede ad apporre un adesivo indicate il motivo del mancato ritiro.

I giorni, gli orari e le modalità di conferimento dei rifiuti sono illustrati nel calendario, che annualmente viene concordato dall'amministrazione comunale con il gestore e pubblicato sul sito

www.asmcodogno.it/servizi/igiene-ambientale/

Il territorio comunale è suddiviso in due diverse zone di raccolta: **zona ovest e zona est.**

I vari tipi di rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada entro le ore 07:00 del giorno di raccolta.

La raccolta porta a porta si svolge nella fascia oraria compresa tra le 7:00 e le 16:30 come meglio riportato nel calendario di raccolta consegnato a tutti gli utenti e disponibile sul sito www.asmcodogno.it

NON è prevista la fornitura di specifiche attrezzature per il conferimento dei rifiuti.

Frazione	Frequenza	ZONA EST	ZONA OVEST
Secco indifferenziato	Settimanale	Giovedì	Mercoledì
Frazione organica (umido)	Bisettimanale	Martedì Sabato	Lunedì Venerdì
Carta/cartone	Settimanale	Lunedì	Lunedì
Imballaggi in plastica	Settimanale	Giovedì	Giovedì
Imballaggi in vetro/metallo	Settimanale	Venerdì	Venerdì

Frazione indifferenziata

La raccolta dei rifiuti indifferenziati viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale.**

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti della frazione indifferenziata devono essere conferiti in **sacchi trasparenti e depositati a terra.**

Organico

La raccolta della frazione organica viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza bisettimanale.**

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti della frazione organica devono essere conferiti in **sacchetti biodegradabili "mater-bi" riposti e depositati nei bidoncini di plastica.**

Plastica

La raccolta degli imballaggi in plastica viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale.**

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti devono essere conferiti in **sacchi trasparenti e depositati a terra.**

Carta e cartone

La raccolta della carta/cartone viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti devono essere conferiti **piegati, legati e depositati a terra**. Nella zona industriale i rifiuti devono essere esposti entro le 09:00 del giorno di raccolta.

Vetro e lattine

La raccolta del vetro e lattine viene effettuata con il sistema del porta a porta con **frequenza settimanale**.

Le utenze servite comprendono sia quelle domestiche sia le attività economiche. I rifiuti devono essere conferiti negli appositi bidoncini di plastica.

Rifiuti ingombranti

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 di apertura.

Ritiro a domicilio: il servizio si svolge **a chiamata**, per ciascun ritiro è previsto un numero massimo di **3 pezzi** a utenza. Il servizio è **a pagamento**, con costo minimo pari a quello sostenuto dal gestore, nella misura indicata nel relativo regolamento pubblicato sul sito www.asmcodogno.it. E' gratuito per i soggetti già beneficiari del bonus sociale per disagio economico nei settori elettrico, e/o gas e/o idrico. E' necessaria la prenotazione al **numero verde 800 078 502**.

4.2 Spazzamento e lavaggio strade

Il Servizio viene svolto su tutte le strade e piazze pubbliche o ad uso pubblico.

La frequenza degli interventi di pulizia manuale e meccanizzata è determinata in funzione delle effettive necessità di pulizia delle strade in considerazione della loro ubicazione e dell'incidenza del traffico veicolare e pedonale.

Il servizio di spazzamento strade comprende:

- Spazzamento manuale (e raccolta di eventuali rifiuti abbandonati)
- Spazzamento stradale meccanizzato
- Svuotamento cestini pubblici

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade si svolge nella fascia oraria compresa tra le 06:30 e le 15:00

4.3 Gestione centro di raccolta

ASM Codogno s.r.l. gestisce il centro di raccolta presente sul territorio comunale. L'accesso Centro di Raccolta è consentito ai soli utenti del Comune per permettere il conferimento del rifiuto proveniente dal territorio. Gli utenti devono accedere al Centro di raccolta con materiale già separato e devono conferire i materiali differenziati negli appositi contenitori secondo le istruzioni ricevute dall'operatore presente e/o secondo apposita cartellonistica.

Il Centro di raccolta è situato in via della Fornace 1 ed è aperto al pubblico nei seguenti orari:

ORARI DI APERTURA	
LUNEDI'	08:30 – 11:45
MARTEDI'	08:30 – 11:45
MERCOLEDI'	08:30 – 11:45
GIOVEDI'	Chiuso
VENERDI'	08:30 – 11:45
SABATO	08:30 – 11:45 14:15 – 16:45

5. La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

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 gestisce 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 predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati 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. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

6. Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

6.1 Schema regolatorio

Il Comune, 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", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

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

Tabella 2 – 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 ¹
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 assicuri 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

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani Schema I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.

² n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento

Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.
---	------

6.2 Obblighi di qualità tecnica – gestione operativa del servizio

Le modalità, le procedure e i tempi di risposta e/o intervento rispettano le disposizioni del TQRIF in relazione allo schema regolatorio adottato dall'Ente Territorialmente Competente:

- **Gestione dei reclami relativi ai servizi di raccolta e trasporto, spazzamento strade:** è possibile scaricare dal sito della società il modulo per i reclami scritti inerenti alle attività svolte dalla società, nella sezione Trasparenza ARERA - www.asmcodogno.it/trasparenza-arera/.
- **Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata:** la società offre il servizio di ritiro su chiamata previa prenotazione al **numero verde 800 078 502**.
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** le attività di raccolta e trasporto, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 07.00 e terminano alle ore 16.30. La raccolta rifiuti delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- **Programma delle attività di spazzamento strade:** le attività di spazzamento strade, nel territorio comunale, hanno inizio alle ore 06.30 e terminano alle ore 12.00. Lo spazzamento delle aree mercatali verrà eseguito al termine delle attività di vendita.
- **Sicurezza del servizio:** segnalazioni di eventuali situazioni di pericolo inerenti al servizio rifiuti devono essere effettuate sempre al **numero verde 800 078 502**.

6.3 Obblighi di qualità contrattuale – gestione tassa rifiuti

- **ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO**
La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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 e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link
<https://sportelloamico.comune.codogno.lo.it/activity/1304>
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 gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione, a mezzo posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito del Comune di Codogno al seguente indirizzo <https://sportelloamico.comune.codogno.lo.it/activity/1304>

Il gestore dell'attività di gestione tariffe 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 152/06³, fuoriuscita dal servizio pubblico, 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, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI**

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.

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo

<https://sportelloamico.comune.codogno.lo.it/activity/1304>

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno 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 e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti) e oggetto del reclamo

³ Articolo 238.10 D.L. 152/06 "Le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani, che li conferiscono al di fuori del servizio pubblico e dimostrano di averli avviati al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi sono escluse dalla corresponsione della componente tariffaria rapportata alla quantità dei rifiuti conferiti; le medesime utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o del ricorso al mercato per un periodo non inferiore a due anni."

- 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 gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni di competenza nonché alle richieste di rettifica degli importi addebitati.

Ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio delle strade provvede direttamente il gestore delle attività medesime ASM Codogno s.r.l.

▪ **PUNTI DI CONTATTO**

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette inoltre a disposizione uno sportello presso la sede comunale aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	8:30 – 12:45
Martedì	08:30 – 12:45 -- 14:00 – 18:45
Mercoledì	08:30 – 12:45
Giovedì	08:30 – 12:45 -- 14:00 – 16:00
Venerdì	08:30 – 12:45
Sabato	8:30 – 12:45

Il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio strade mette inoltre a disposizione uno sportello presso la propria sede di Viale Trieste n. 66 aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente:

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Martedì	08:30 – 12:30
Giovedì	14:00 – 17:00

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Codogno, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il **numero verde 800 961 586** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

ASM Codogno s.r.l., gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800 078 502** cui gli utenti possono richiedere informazioni non solo per quanto concerne il servizio di igiene ambientale ma anche in merito alle denunce di inizio, variazione, cessazione, delle occupazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro ingombranti su chiamata.

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

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 (venti) 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.

In caso di disguidi o ritardi nella ricezione degli avvisi bonari di pagamento, ferme restando le scadenze di pagamento deliberate dal Comune, il contribuente può richiedere l'invio dei predetti avvisi tramite posta elettronica o può ritirarli presso l'Ufficio TARI del Comune.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, al fine del pagamento del documento di riscossione della TARI, nonostante la normativa vigente preveda l'obbligo di utilizzo del sistema PAGOPA, riconosce la possibilità di utilizzo, in autoliquidazione, del modello di versamento F24.

La riscossione degli importi dovuti viene effettuata in via ordinaria con 3 rate scadenti il 30 giugno, il 30 settembre e 10 dicembre. Le date di scadenza dei versamenti annuali possono essere modificate dal Consiglio comunale in sede di approvazione delle tariffe annuali del tributo, qualora lo richiedessero particolari esigenze di natura tecnica o amministrativa

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti 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) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a 100 (cento) 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.

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 50 (cinquanta) euro.

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;

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.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

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

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

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, 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, 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, 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 (comunicazione di fuoriuscita dal servizio pubblico facendo ricorso al libero mercato per la gestione dei rifiuti urbani).