



*insieme, per una città più pulita*



# **CARTA DELLA QUALITÀ** **del Servizio Integrato di** **Gestione dei Rifiuti Urbani**

Approvata con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 107 del 19/12/2022

# Sommario

<b>1 - INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
1.1 - LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI .....	3
1.2 - IL COMUNE DI MARIANO COMENSE .....	6
1.3 - SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L. ....	8
1.4 - I PRINCIPI FONAMENTALI DEL COMUNE DI MARIANO COMENSE E SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.....	11
<b>2 - SERVIZI.....</b>	<b>13</b>
2.1 - RACCOLTA PORTA A PORTA .....	13
2.2 - CENTRI DI RACCOLTA.....	16
2.3 - SPAZZAMENTO STRADALE.....	18
2.4 - SERVIZI A CHIAMATA A DOMICILIO .....	18
2.5 - TESSILI SANITARI.....	19
2.6 - SERVIZI PER AZIENDE .....	20
2.7 - ALTRI SERVIZI .....	20
<b>3. SERVIZIO GESTIONE TARIFFE .....</b>	<b>21</b>
3.1 - INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO .....	21
3.2 - ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE.....	26
3.3 - ACCESSIBILITÀ.....	30
3.4 - GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	31
<b>4. STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO.....</b>	<b>32</b>
4.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO II .....	32
4.2 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI .....	36
4.3 STANDARD ULTERIORI E/O MIGLIORATIVI.....	39
4.4 - RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO .....	39
<b>5. DIALOGARE CON NOI .....</b>	<b>41</b>

# 1 - INTRODUZIONE

## 1.1 - LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

### Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è un documento rivolto ai cittadini/utenti/contribuenti (da ora "utenti") del Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, che comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani.

La gestione dei rifiuti urbani comprende la raccolta, il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani, l'attività di lavaggio strade e suolo pubblico, di svuotamento dei cestini, raccolta foglie e sgombero neve dalla sede stradale, allo scopo di garantirne fruibilità e sicurezza. Comprende altresì, l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Essa costituisce un servizio di pubblico interesse, svolto in regime di privativa sull'intero territorio comunale.

Gestore è il soggetto che eroga il Servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono:

- **Gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga tali servizi**, ossia il **Comune di Mariano Comense**, nei Sottoservizi rappresentati dall'Ufficio Tributi per quanto attiene alla Tassa sui Rifiuti (TARI) e dall'Ufficio Ecologia e Ambiente per quanto attiene all'Igiene Urbana, comprendente l'attività di elaborazione delle tariffe, di accertamento, di riscossione, di rapporto con gli utenti anche mediante sportelli dedicati o call-center, gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso, della promozione di campagne ambientali, della prevenzione e della produzione di rifiuti urbani;
- **Gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade**, è il soggetto o i soggetti che erogano tali servizi, ossia, per il territorio di Mariano Comense, la società **Service 24 Ambiente S.r.l.**, di cui il Comune di Mariano Comense è socio, partecipandone al capitale sociale, affidataria – come da contratto di servizio stipulato in data 01.07.2020 e scadente il 30.06.2026 – del servizio RSU.

La Carta è il documento nel quale vengono elencati gli impegni, gli obblighi, gli standard qualitativi e relativi indicatori, che il Comune di Mariano Comense e Service 24 Ambiente S.r.l. assumono nei confronti degli utenti per la gestione dei servizi di igiene urbana.



In questa carta troverete:

- I principi secondo i quali il Comune e Service 24 Ambiente srl operano quotidianamente;
- La descrizione dei servizi offerti;
- Le modalità e i tempi di erogazione dei servizi;
- La gestione delle tariffe;
- Gli standard qualitativi;
- Le procedure di segnalazione/reclamo attivabili da parte degli utenti.

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla deliberazione 18 gennaio 2022 n. 15/2022/R/RIF (da ora, delibera 15/2022) dell’Autorità di Regolazione per l’Energia Reti e Ambiente – ARERA, di approvazione del TQRIF – testo Unico per la Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani.

Il Comune di Mariano Comense, in accordo con Service 24 Ambiente S.r.l. e con deliberazione del Consiglio Comunale n. 21 del 28 marzo 2022, ha determinato gli obblighi di qualità tecnica e contrattuale che devono essere rispettati secondo la delibera 15/2022/R/rif di ARERA, posizionandosi all’interno dello Schema II (livello qualitativo intermedio) della matrice degli schemi regolatori individuati da ARERA, come evidenziati di seguito.

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

La Carta sancisce infatti anche l’impegno ad assicurare un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire il miglioramento continuo del servizio.

Per garantire che la gestione del servizio di igiene urbana risulti efficiente e sostenibile Service 24 Ambiente S.r.l. chiede collaborazione a cittadini e aziende del territorio, invitandoli a osservare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei servizi di igiene urbana, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 94 del 28 novembre 2022. La Carta è invero uno strumento di informazione e partecipazione dei utenti destinatari, che diventano parte attiva dei servizi erogati nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente, dai Regolamenti Comunali in materia anche di accesso e partecipazione e dalla medesima Carta.

### **Validità della Carta della Qualità dei Servizi**

La presente Carta ha validità pluriennale, anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo.

Il Comune di Mariano Comense e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano a pubblicare sui siti [www.comune.mariano-comense.co.it](http://www.comune.mariano-comense.co.it) e [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it), sezione "Trasparenza rifiuti", aggiornamenti periodici, al fine di essere trasparente e sempre più vicini agli utenti.

### **Dove trovare la Carta della Qualità dei Servizi**

La presente Carta è a disposizione di ogni cittadino/utente, che può richiederla telefonando al numero verde 800 031 233 oppure scaricarla direttamente dai siti internet del Comune di Mariano Comense, all'indirizzo [www.comune.mariano-comense.co.it](http://www.comune.mariano-comense.co.it) e di Service 24 Ambiente S.r.l., all'indirizzo [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it).

### **I principali riferimenti normativi**

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione, ma gli stessi non sono mai stati emanati.

- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell’utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, “Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## 1.2 - IL COMUNE DI MARIANO COMENSE

Sede Legale	P.le Console T. Manlio, 6/8 – 22066 Mariano Comense
-------------	---

---

P.IVA	01358150132
-------	-------------

---

Indirizzo PEC	<a href="mailto:comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it">comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it</a>
---------------	--

## Il Comune

Il Comune di Mariano Comense si estende per una superficie di 13,8 Km<sup>2</sup> ed è ubicato nella parte settentrionale della Brianza, al limite tra l'alta pianura e la collina Comasca, tra il fiume Seveso ed il fiume Lambro. Confina con i comuni di Brenna, Cabiato, Cantù, Carugo, Figino Serenza, Giussano, Lentate sul Seveso, Novedrate e Seregno.

## Mission e Vision del comune di Mariano Comense

Il Comune è titolare della potestà impositiva relativamente alla Tassa sui Rifiuti (TARI) e la esercita nella persona del Funzionario Responsabile Tributi, appositamente nominato dalla Giunta Comunale ed a cui spettano altresì le valutazioni circa istanze, reclami, contenzioso sulla TARI; lo stesso si avvale del personale assegnato al Servizio Tributario, incardinato nel Settore Risorse Economico Finanziarie, per lo svolgimento delle attività gestionali e di riscossione del tributo.

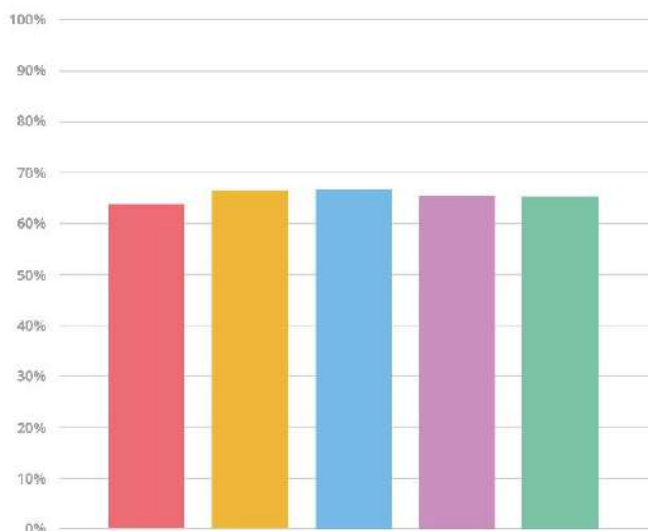
Insieme all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, il Comune richiede agli utenti anche il TEFA (Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene ambientale, per conto dell'Ente Provincia di Como)

Con riferimento alle attività gestionali del servizio di igiene urbana è competente l'Ufficio Ambiente, incardinato nel Settore Territorio e che si avvale dell'operatività della società gestore Service 24 Ambiente S.r.l.

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI e dal Regolamento Comunale, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività, la loro efficacia ed efficienza.

## Andamento della raccolta differenziata nel comune di Mariano Comense

Anno	% raccolta
<b>2017</b>	<b>63,13%</b>
<b>2018</b>	<b>67,65%</b>
<b>2019</b>	<b>67,75%</b>
<b>2020</b>	<b>65,80%</b>
<b>2021</b>	<b>65,74%</b>



## 1.3 - SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.

Sede Legale Strada Vicinale di Nibitt, 453 – Tavernerio (CO)

P.IVA 03517390138

Indirizzo PEC [service24ambiente@pec.it](mailto:service24ambiente@pec.it)

### La Società

Service 24 Ambiente S.r.l. è l'unica società a capitale pubblico della Provincia di Como nel settore della gestione dei rifiuti e dell'igiene urbana. Ne sono soci i Comuni di Albavilla, Albese con Cassano, Arosio, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo, Erba, Inverigo, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano, Orsenigo e Tavernerio, con un bacino di utenza di circa 100 mila abitanti.

Dati al 31.12.2021

Comune	Popolazione	Superficie km <sup>2</sup>	Densità abitanti/km <sup>2</sup>	Utenze domestiche	Utenze non domestiche
Albavilla	6.411	10,38	617,63	2.983	274
Albese con Cassano	4.220	7,95	530,81	1.786	218
Arosio	5.112	2,58	1.981,39	2.185	238
Brunate	1.641	2,03	808,37	1.306	87
Capiago Intimiano	5.514	8,72	632,34	2.521	158
Carugo	6.658	4,19	1.589,02	2.798	448
Erba	16.228	23,8	681,84	7.552	1.069
Inverigo	9.169	9,99	917,81	4.233	420
Lipomo	5.990	2,30	2.604,34	2.757	209
Mariano Comense	25.321	13,8	1.834,85	11.122	2.166
Montorfano	2.538	3,52	721,02	1.209	62
Orsenigo	2.658	4,46	595,96	1.161	125
Tavernerio	5.726	11,91	480,77	2.633	153

### Mission e Vision di Service 24 Ambiente S.r.l.

Service 24 Ambiente S.r.l. intende diventare il punto di riferimento provinciale per la promozione dello sviluppo sostenibile e dell'economia circolare, con l'impegno di:

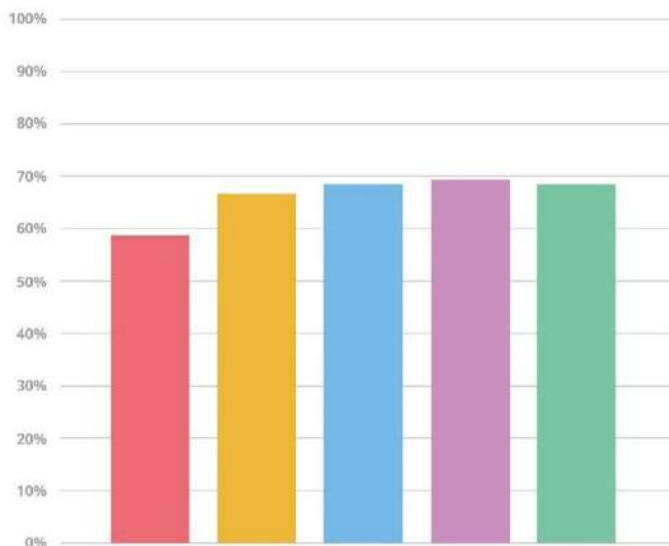
- eccellere nella qualità delle prestazioni fornite
- ridurre al minimo i tempi di erogazione dei servizi
- costruire rapporti solidi con utenti e aziende, garantendo prontezza di intervento e assistenza e introducendo raccolte dedicate alle necessità di questi ultimi



- garantire servizi sempre più innovativi e funzionali, mettendo a disposizione di utenti centri di raccolta all'avanguardia per strutture, tipologie, metodologie e strumentazioni utilizzate.

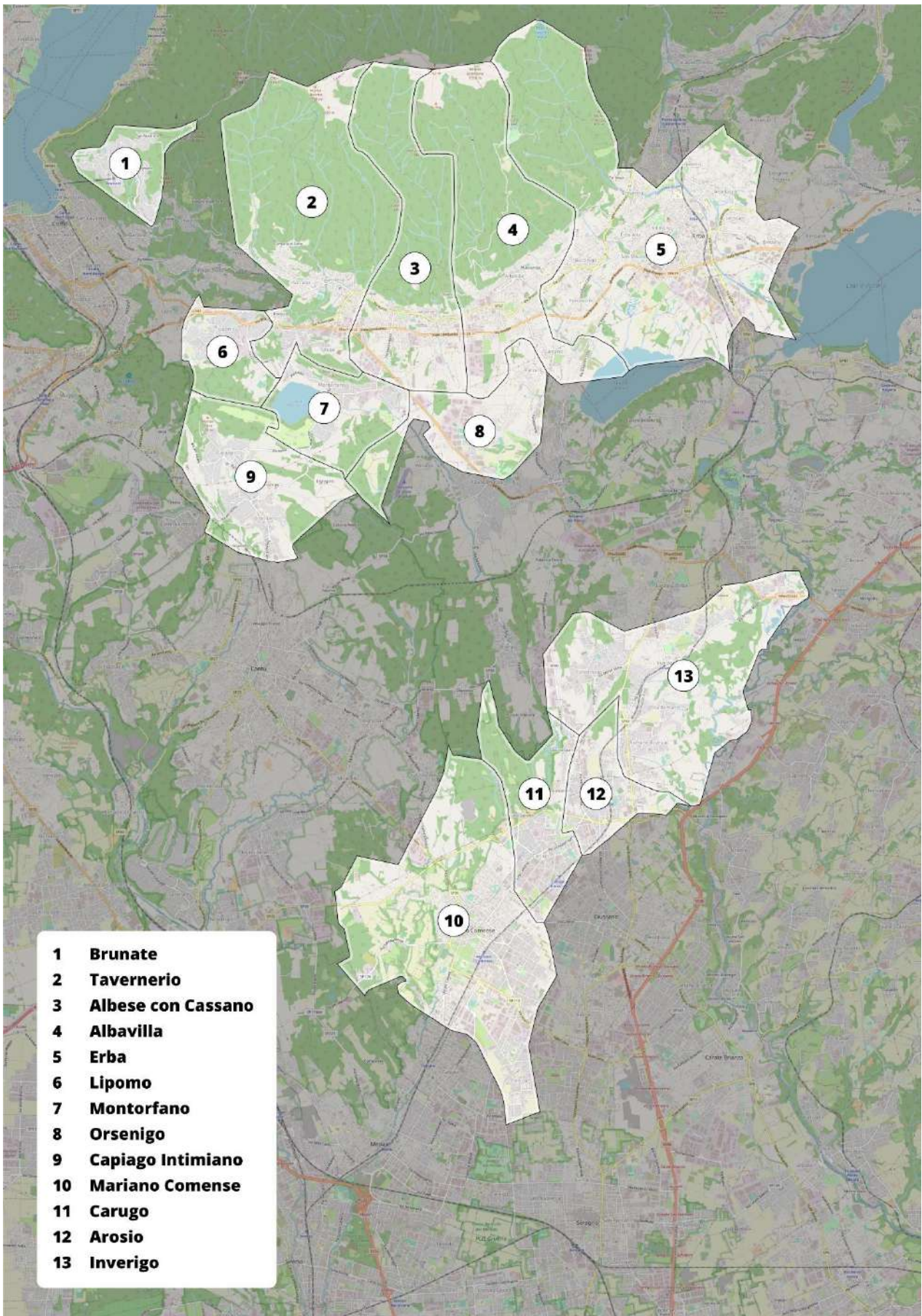
### Andamento della raccolta differenziata nei comuni Service 24 Ambiente S.r.l.

Anno	% raccolta
<b>2017</b>	<b>58,67%</b>
<b>2018</b>	<b>66,67%</b>
<b>2019</b>	<b>68,53%</b>
<b>2020</b>	<b>69,28%</b>
<b>2021</b>	<b>68,48%</b>



I report, divisi per annualità, sono disponibili sul sito internet di Service 24 Ambiente S.r.l., all'indirizzo <https://service24.co.it/dati-statistiche/>

## I comuni Soci



### **La certificazione qualità di Service 24 Ambiente S.r.l.**

Il sistema di gestione per la qualità di Service 24 Ambiente S.r.l. è stato introdotto nel 2019 e certificato da IMQ (Istituto italiano del Marchio di Qualità), ente di certificazione accreditato, nello stesso anno.

L'esigenza di strutturare i processi per coordinare e dirigere al meglio le attività è nata dall'espansione societaria che ha interessato Service 24 Ambiente S.r.l. negli ultimi anni. Il controllo costante e tempestivo dei servizi offerti permette infatti alla Società di soddisfare le crescenti richieste di utenti, oltre a rispettare i requisiti minimi previsti dalle norme di riferimento per il settore dei rifiuti.

Il sistema di gestione qualità viene monitorato annualmente tramite audit dell'ufficio qualità di Service 24 Ambiente S.r.l. e rinnovato da IMQ.

Consulta la politica qualità e i certificati ottenuti da Service 24 Ambiente S.r.l. sul sito <https://service24.co.it/>.

## **1.4 – I PRINCIPI FONAMENTALI DEL COMUNE DI MARIANO COMENSE E SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.**

Il comune di Mariano Comense e Service 24 Ambiente S.r.l. operano nel rispetto dei principi di:

- **Rispetto di normative e onestà:** servizi e attività sono gestiti con modalità operative che rispettano i principi previsti dalla vigente normativa e nel rispetto della delibera 15/2022/R/rif di ARERA. In nessun caso comportamenti disonesti sono giustificati.
- **Equità e uguaglianza:** si garantisce accessibilità a servizi e strutture pubbliche a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, genere, etnia, lingua, religione, condizione psicofisica e sociale e opinione politica. Si assicura inoltre uguaglianza di trattamento a parità di condizioni dell'utenza e del servizio prestato.
- **Efficienza ed efficacia:** si persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo. Il personale in servizio agisce nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.
- **Chiarezza e trasparenza:** i rapporti sono basati sul principio di trasparenza, allo scopo di creare legami duraturi e veri. Le informazioni fornite riguardo a procedure, tempi di attesa e criteri di erogazione dei servizi sono chiare, complete e tempestive;



il comune di Mariano Comense e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza con particolare attenzione alla delibera ARERA n.444/2019/R/rif. È possibile visualizzare la sezione dedicata alla trasparenza del servizio rifiuti sui siti del comune di Mariano Comense e di Service 24 Ambiente S.r.l. agli indirizzi: <https://marianocomense.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/menu-trasparenza>  
<https://service24.co.it/trasparenza-servizio-rifiuti/>

- **Imparzialità:** i servizi vengono svolti secondo obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Continuità:** sono assicurati servizi continuativi, regolari, senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio sono limitati al minimo. Il Comune e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano ad avvisare gli utenti con adeguato anticipo attraverso avvisi sui siti internet istituzionali.
- **Tutela della persona e riservatezza (privacy):** il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 «*Codice in materia di protezione dei dati personali*» e del Regolamento Europeo n. 679/2016 «*Regolamento generale sulla protezione dei dati personali*». I dati sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione dei servizi 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. È possibile consultare la Privacy Policy del comune di Mariano Comense e di Service 24 Ambiente S.r.l. agli indirizzi:  
<https://www.comune.mariano-comense.co.it/index.php/it/page/18357>  
<https://www.iubenda.com/privacy-policy/595678>
- **Tutela dell'ambiente:** nei limiti delle proprie competenze i gestori garantiscono la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie e azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie e alla riduzione delle fonti di inquinamento, a livello di tutti i comparti ambientali.
- **Partecipazione:** l'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Tali elementi saranno ottimi strumenti per il migliorare il proprio servizio. Il comune e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano a dare riscontro a segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

## 2 – SERVIZI

Di seguito sono elencati e descritti i servizi di igiene urbana svolti sul territorio del comune di Mariano Comense. Per un maggiore dettaglio è possibile consultare il Regolamento Comunale di gestione dei servizi di igiene urbana approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 94 del 28 novembre 2022.

### 2.1 – RACCOLTA PORTA A PORTA

#### Il rispetto dell'ambiente

La raccolta dei rifiuti presso le utenze è svolta con frequenza e modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale e il decoro degli spazi pubblici.

#### Modalità di conferimento

Nel comune di Mariano Comense sono attive le raccolte porta a porta di: carta e cartone, vetro, umido, multileggero, RSU e tessili sanitari. A esclusione delle raccolte multileggero e tessili sanitari, i rifiuti devono essere conferiti dagli utenti negli appositi contenitori distribuiti gratuitamente da Service 24 Ambiente S.r.l. I contenitori, dotati di Tag Rfid, possono essere di 23, 25, 30, 120, 240, 360, 1.100 litri.

I rifiuti vengono ritirati direttamente a domicilio, nei giorni di raccolta indicati nel calendario che Service 24 Ambiente S.r.l. mette a disposizione dei cittadini ogni anno.

Di seguito le modalità di esposizione dei rifiuti:

<b>Frazione</b>	<b>Modalità di conferimento</b>
Umido	Inserire i rifiuti esclusivamente in sacchetti biodegradabili. Una volta pieni, chiudere i sacchetti e riporli nel contenitore di colore marrone da 23 lt in dotazione
Multileggero	Inserire i rifiuti in sacchetti di plastica trasparente, di qualsiasi colore (dimensione massima 100 litri). Nel sacco dedicato alla raccolta multileggero è possibile inserire imballaggi in plastica, imballaggi in alluminio ed imballaggi in acciaio
Carta e cartone	Inserire i rifiuti direttamente nel contenitore di colore bianco in dotazione, senza utilizzare sacchetti di plastica. Qualora il contenitore non fosse sufficiente a contenere la totalità dei rifiuti, è possibile raggruppare la restante parte dei rifiuti in scatoloni o sacchetti di carta, oppure legarli con nastro di carta o corda in



modo da formare dei pacchi e agevolare il ritiro. I rifiuti in eccedenza dovranno essere posizionati a lato del contenitore, in maniera ordinata e senza creare intralci alla circolazione

Vetro	Inserire i rifiuti direttamente nel contenitore in dotazione, senza utilizzare sacchetti
RSU	Inserire i rifiuti in sacchetti di plastica trasparente, di qualsiasi colore e dimensione. Una volta pieni, chiudere i sacchetti e riporli nel contenitore di colore grigio in dotazione
Tessili sanitari	Inserire i rifiuti negli appositi sacchetti azzurri distribuiti da Service 24 Ambiente S.r.l.

I rifiuti devono essere esposti in strada, davanti alla propria abitazione/attività commerciale, nella fascia oraria del giorno di raccolta previsto da calendario: dalle 21:00 del giorno precedente fino e non oltre le 6:00 del giorno di raccolta per le utenze domestiche; dalle 19:00 del giorno precedente fino e non oltre le 6:00 del giorno di raccolta per le utenze non domestiche.

### Frequenza di raccolta

Frazione	Frequenza di ritiro	Giorno/i di raccolta
Umido	Bisettimanale	Zona 1 e zona 5: lunedì / giovedì Zona 2 e zona 4: martedì / venerdì Zona 3 e zona 6: mercoledì / sabato
Multileggero	Settimanale	Zona 1: lunedì Zona 2: martedì Zona 3: mercoledì Zona 4: venerdì Zona 5: giovedì Zona 6: sabato
Carta e cartone	Settimanale	Zona 1: lunedì Zona 2: martedì Zona 3: mercoledì Zona 4: venerdì Zona 5: giovedì Zona 6: sabato
Vetro	Settimanale	Zona 1: giovedì

		Zona 2: venerdì Zona 3: sabato Zona 4: martedì Zona 5: lunedì Zona 6: mercoledì
RSU	Settimanale	Zona 1: giovedì Zona 2: venerdì Zona 3: sabato Zona 4: martedì Zona 5: lunedì Zona 6: mercoledì
Tessili sanitari	Bisettimanale	Zona 1 e zona 5: lunedì / giovedì Zona 2 e zona 4: martedì / venerdì Zona 3 e zona 6: mercoledì / sabato

Calendario di raccolta e modalità di conferimento dei rifiuti sono disponibili sul sito di Service 24 Ambiente S.r.l., nella sezione dedicata al comune di Mariano Comense.

### Come richiedere i contenitori per la raccolta differenziata

**Privati** e piccoli condomini (meno di 6 unità abitative): è possibile ritirare i contenitori per la raccolta differenziata direttamente al centro di raccolta di Mariano Comense, sito in Strada del Radizzone snc, nella giornata di giovedì. Per richiedere i contenitori è necessario munirsi della tessera sanitaria di un componente maggiorenne del nucleo familiare.

**Condomini** (con 6 o più unità abitative): in caso di unità abitative superiori alle sei unità i rifiuti devono essere conferiti esclusivamente mediante l'utilizzo di contenitori carrellati/cassonetti realizzati secondo le norme e con attacchi DIN 30700 e UNI 9260. È possibile richiedere una deroga per quelle situazioni in cui non vi è spazio sufficiente per l'utilizzo dei contenitori carrellati. La richiesta di deroga deve essere formulata dall'amministratore. La deroga rilasciata ai condomini al di sopra delle sei unità per l'esposizione mediante contenitori da 23/30 litri deve essere concessa previo benestare del comune.

I contenitori carrellati saranno consegnati direttamente a domicilio da Service 24 Ambiente S.r.l., previa richiesta dell'amministratore di condominio. Per richiederli è necessario compilare l'apposito modulo presente sul sito internet della Società,

all'indirizzo <https://service24.co.it/marianocomense/raccolta-porta-a-porta/#richiesta-contenitori>

**Aziende:** i contenitori saranno consegnati direttamente a domicilio da Service 24 Ambiente S.r.l., previa richiesta. Per richiederli è necessario compilare l'apposito modulo online, all'indirizzo <https://service24.co.it/marianocomense/aziende/richiesta-contenitori/>

Qualora si optasse per il ritiro contenitori di piccola dimensione (23/30 litri) in luogo di quelli carrellati, è possibile richiederli direttamente al centro di raccolta di Mariano Comense, sito in Strada del Radizzone snc, nella giornata di giovedì.

## 2.2 – CENTRI DI RACCOLTA

I rifiuti che non rientrano nelle raccolte porta a porta devono essere conferiti nei 3 centri di raccolta intercomunali gestiti da Service 24 Ambiente S.r.l., aperti 7 giorni su 7 e siti a Mariano Comense, Erba e Tavernerio.

<b>Erba</b> Via Zappa, snc	
Utenze domestiche	Utenze non domestiche
LUN 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00	LUN 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
MAR 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00	MAR 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
MER 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00	MER 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
GIO 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00	GIO 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
VEN 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00	VEN 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
SAB 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00	SAB Ingresso non consentito
DOM 9:00 - 12:00	DOM Ingresso non consentito

<b>Mariano Comense</b> Strada del Radizzone, snc	
Utenze domestiche	Utenze non domestiche
LUN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	LUN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MAR 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	MAR 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MER 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	MER 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
GIO 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	GIO 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
VEN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	VEN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
SAB 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	SAB Ingresso non consentito
DOM 9:00 - 12:00	DOM Ingresso non consentito

### **Tavernerio**

Strada Vicinale di Nibitt, 453

#### **Utenze domestiche**

**LUN** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**MAR** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**MER** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**GIO** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**VEN** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**SAB** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**DOM** 8:30 - 12:00

#### **Utenze non domestiche**

**LUN** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**MAR** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**MER** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**GIO** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**VEN** 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00  
**SAB** Ingresso non consentito  
**DOM** Ingresso non consentito

### **Modalità di accesso ai centri di raccolta**

#### **Utenze domestiche**

Ingresso consentito a tutti i componenti maggiorenni del nucleo familiare, esclusivamente con tessera sanitaria, fino a 15 minuti prima dell'orario di chiusura

#### **Utenze non domestiche**

Ingresso consentito esclusivamente su prenotazione, compilando l'apposito modulo presente sul sito [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it). Presentazione obbligatoria del Formulario Identificativo Rifiuti.

Tutti i centri di raccolta di Service 24 Ambiente S.r.l. sono dotati di impianti di riconoscimento e pese, sia in ingresso che in uscita. Questi consentono di identificare l'utente e registrare i quantitativi di rifiuti conferiti.

Inoltre, tutti i centri sono attrezzati in modo da agevolare il conferimento da parte del cittadino/utente: in corrispondenza dei container e dei contenitori adibiti alla raccolta è riportata, in modo leggibile e chiaro, la tipologia di rifiuto conferibile.

Il dettaglio dei materiali conferibili è consultabile nel Regolamento dei Centri di Raccolta, pubblicato sul sito [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it). A titolo esemplificativo e non esaustivo è possibile conferire: abiti e scarpe, batterie di auto e moto, bombolette spray, carta e cartone, cassette e bancali di legno, cassette di plastica, grandi e piccoli elettrodomestici, imballaggi di plastica, inerti, ingombranti, legno, materiali ferrosi, neon, olio vegetale e minerale, plastica varia, toner, pile, verde e ramaglie, vernici, imballaggi di vetro e vetro lastre.

Alle utenze non domestiche l'ingresso è consentito previa esibizione dell'apposita tessera, rilasciata da Service 24 Ambiente S.r.l. dopo il primo conferimento ai centri di raccolta. La tessera sarà consegnata a tutte le utenze non domestiche regolarmente

iscritte alla TARI e autorizzate dall'Albo Nazionale Gestori Ambientali al conferimento dei materiali per cui si richiede l'ingresso.

### **Centro di raccolta di Cabiato**

(accessibile per gli utenti residenti nella frazione di Perticato e vie limitrofe)



**Cabiato**  
Via G. Di Vittorio, 21

**Utenze domestiche**

<b>MER</b>	chiuso	/	14:30 - 17:00
<b>SAB</b>	8:00 - 13:00	/	14:30 - 17:00

## **2.3 – SPAZZAMENTO STRADALE**

La pulizia del suolo pubblico viene eseguita sia manualmente che meccanicamente. Service 24 Ambiente S.r.l. attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari a evitare sollevamento di polveri, emissione di odori sgradevoli e rumori molesti.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio.

Di norma, nel comune di Mariano Comense, l'attività è svolta dal lunedì al sabato.

Lo svolgimento del servizio avviene dalle ore 06:00 alle ore 12:00.

## **2.4 – SERVIZI A CHIAMATA A DOMICILIO**

Service 24 Ambiente S.r.l. effettua 3 diversi servizi di ritiro a chiamata: ingombranti, RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche) e verde.

Per programmare un servizio di ritiro è necessario compilare l'apposito modulo web presente sul sito [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it), o telefonare al numero verde 800 031 233.

I rifiuti dovranno essere esposti a bordo strada, davanti alla propria abitazione, nella fascia oraria del giorno di raccolta concordato con Service 24 Ambiente S.r.l.

### **Rifiuti ingombranti**

Il servizio consiste nel ritirare direttamente a domicilio, davanti all'abitazione del cittadino/utente che lo richiede, rifiuti di grandi dimensioni, come divani, armadi e tavoli, per un massimo di 2 pezzi a chiamata. I primi due ritiri sono gratuiti, per i successivi sarà richiesto un contributo di €13,00, da pagare in contanti, POS o bonifico bancario, al momento della fruizione del servizio. Il servizio invece è sempre gratuito per soggetti con più di 65 anni e disabili.



### **RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche)**

Il servizio consiste nel ritirare direttamente a domicilio, davanti all'abitazione del cittadino/utente che lo richiede, rifiuti RAEE di grandi dimensioni, come frigoriferi, forni, lavastoviglie, lavatrici e asciugatrici. Il servizio è sempre gratuito.

### **Verde**

Il servizio consiste nel ritirare direttamente a domicilio, davanti all'abitazione del cittadino/utente che lo richiede, rifiuti verde, come erba, ramaglie, fogliame, sfalci. Il servizio sarà effettuato previo acquisto dell'apposito contenitore carrellato da 240 litri, distribuito da Service 24 Ambiente S.r.l. al costo di €13,00 (contributo comprensivo della consegna a domicilio del contenitore). Il primo ritiro dell'anno è gratuito, per i successivi sarà richiesto un contributo, variabile in base al numero di contenitori da vuotare, da pagare in contanti, POS o bonifico bancario, al momento della fruizione del servizio.

Dettaglio contributi: per la vuotatura fino a due contenitori contemporaneamente è previsto un contributo di €13,00; per la vuotatura di tre o più contenitori contemporaneamente è previsto un contributo di €25,00.

## **2.5 – TESSILI SANITARI**

Servizio dedicato alle famiglie con bambini di età inferiore a 18 mesi e soggetti che, per motivi di età o salute, utilizzano dispositivi sanitari (pannoloni e/o traversine).

Per attivare il servizio è necessario fare richiesta a Service 24 Ambiente S.r.l., mediante una delle seguenti modalità:

- compilando l'apposito modulo web, presente sul sito [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it);
- telefonando al numero verde 800 031 233
- compilando il modulo di richiesta cartaceo, disponibile ai centri di raccolta di Service 24 Ambiente S.r.l.

Il servizio avrà durata di un anno, a partire dalla data di richiesta. Alla scadenza, se l'utente non ne chiede il rinnovo, il servizio sarà automaticamente interrotto.

Essendo un servizio esclusivo, disponibile solo su richiesta, è fatto obbligo il suo utilizzo esponendo i rifiuti in strada due volte a settimana. In caso di assenze temporanee, o interruzioni anticipate del servizio, è indispensabile avvisare la Società.

I giorni di ritiro dei rifiuti tessili sanitari, nel comune di Mariano Comense, sono lunedì e giovedì per la Zona 1; martedì e venerdì per la Zona 2 la Zona 4 e mercoledì e sabato per la Zona 3 e la Zona 6. I rifiuti dovranno essere esposti obbligatoriamente negli appositi sacchi azzurri distribuiti da Service 24 Ambiente S.r.l.

## 2.6 – SERVIZI PER AZIENDE

Oltre alle raccolte porta a porta illustrate al punto 2.1 e all'utilizzo dei centri di raccolta, Service 24 Ambiente S.r.l. mette a disposizione delle utenze non domestiche servizi aggiuntivi, gratuiti e attivabili su richiesta.

Utenza	Servizio	Frequenza di ritiro
Ristoranti e pizzerie, trattorie, mense, centri commerciali, strutture turistiche, ospedali, case di riposo, scuole	Umido	Giornaliera
Bar e birrerie	Umido	Trisettimanale
Ospedali, case di riposo e asili nido	RSU	Giornaliera
Tutte le utenze non domestiche	Cartone	Settimanale
Uffici, ospedali, case di riposo e scuole	Carta	Bisettimanale
Bar e birrerie, mense, scuole e strutture turistiche	Cartone	Bisettimanale
Bar e birrerie, mense, scuole, sedi comunali, centri commerciali, ospedali, case di riposo	Multileggero	Bisettimanale
Centri commerciali, ospedali e case di riposo	Cartone	Giornaliera

Per maggiori informazioni o per attivare i servizi, è possibile inviare una richiesta via e-mail a Service 24 Ambiente S.r.l., all'indirizzo [ambiente@service24.co.it](mailto:ambiente@service24.co.it)

## 2.7 – ALTRI SERVIZI

Oltre ai servizi aggiuntivi indicati al punto 2.6, Service 24 Ambiente S.r.l. mette a disposizione delle utenze:

- Noleggio e movimentazione container;
- Vendita contenitori da 23, 25, 30, 120, 240, 360 e 1.100 litri;
- Recupero siringhe abbandonate;
- Recupero carcasse animali;
- Lavaggio delle strade, delle piazze e dei sottopassi pedonali;
- Servizi aggiuntivi in occasione di grandi eventi, come fiere o sagre;
- Rimozioni rifiuti abbandonati;
- Servizi cimiteriali;
- Servizi di raccolta aggiuntivi presso le utenze non domestiche per accumuli occasionali dei rifiuti;

- Pulizia aree mercatali;
- Rimozione dei rifiuti abbandonati presso le principali vie di comunicazione (frequenza quadrimestrale)

### **3. SERVIZIO GESTIONE TARIFFE**

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di Tassa sui Rifiuti - TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147, così come confermato dall'art. 1 comma 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160, e successive modificazioni ed integrazioni), in aderenza alle deliberazioni ARERA, laddove non contrastino con la normativa primaria di legge, e dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti - TARI, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza.

#### **3.1 – INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO**

Presupposto della TARI, destinata a finanziare i costi del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, è il possesso, l'occupazione o la detenzione a qualsiasi titolo e anche di fatto, di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La mancata utilizzazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani o l'interruzione temporanea dello stesso non comportano esonero o riduzione del tributo.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo, anche di fatto, locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani, con vincolo di solidarietà nel caso di pluralità di possessori o di detentori dei locali o delle aree stesse.

Nell'ipotesi di utilizzo temporaneo di durata non superiore a sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta soltanto dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, usufrutto, uso, abitazione o superficie.

Per uso temporaneo, si intende l'utilizzo non saltuario ma continuativo, protratto dal giorno di inizio dell'occupazione sino a 183 giorni nel corso dello stesso anno solare.

Sono soggetti alla TARI tutti i locali comunque denominati, esistenti in qualsiasi specie di costruzione stabilmente infissa al suolo o nel suolo, chiusi o chiudibili su almeno tre lati verso l'esterno qualunque sia la loro destinazione o il loro uso, suscettibili di produrre rifiuti urbani, insistenti nel territorio del Comune.

Sono altresì soggette al tributo tutte le aree scoperte occupate o detenute, a qualsiasi uso adibite, la cui superficie insiste nel territorio comunale, suscettibili di produrre rifiuti urbani, escluse quelle aventi destinazione accessoria o pertinenziale a locali a loro volta assoggettati al prelievo.

Il tributo è dovuto anche se i locali e le aree non vengono utilizzati, purché risultino predisposti all'uso, anche se non conformi alle disposizioni urbanistico/edilizie.

Sono comunque considerati tassabili i locali a destinazione abitativa sfitti e/o non occupati se idonei all'utilizzo di deposito o comunque abitazione a disposizione del possessore.

Il tributo è corrisposto in base a tariffa commisurata ad anno solare, cui corrisponde un'autonoma obbligazione tributaria.

Le tariffe sono articolate per le utenze domestiche e per quelle non domestiche, quest'ultime a loro volta suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti.

Si intendono per utenze domestiche tutte le superfici destinate a civile abitazione e loro pertinenze mentre per utenze non domestiche tutti i restanti locali ed aree soggette al tributo, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere.

Le tariffe tengono conto delle utenze domestiche e non domestiche, come risultanti alla data del 1° gennaio dell'anno di riferimento o in alternativa alla data di approvazione del bilancio di previsione.

La disciplina di dettaglio, il metodo di calcolo e la commisurazione delle tariffe sono contenuti nel Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI, approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 44 del 27.07.2022 e successivamente modificato con deliberazione di C.C. n. 46 del 28.03.2022 e quindi, a seguito dell'entrata in vigore del TQRIF, come approvato deliberazione ARERA n. 15/2022. Accanto ad ogni paragrafo viene indicato l'articolo di riferimento all'interno del Regolamento.

Il Regolamento è accessibile nell'apposita Sezione "*Tributi*" del sito internet istituzionale, [www.comune.mariano-comense.it](http://www.comune.mariano-comense.it) alla pagina "*Aree tematiche/Tributi/Tassa sui rifiuti*

TARI", nonché nell'apposita Sezione "Amministrazione" dedicata a "Statuto e Regolamenti". In tale Sezione sono pubblicati gli ulteriori Regolamenti Comunali citati nella presente Carta.

Vengono riassunte di seguito le principali indicazioni relativamente alla gestione dell'attività in materia di Tassa sui Rifiuti (TARI).

Ulteriori contenuti ed obblighi sono elencati al paragrafo 4.1 della presente Carta.

### **Dichiarazione TARI/Attivazione, variazione e cessazione del Servizio – art. 20**

L'ARERA nel TQRIF fa coincidere la richiesta di attivazione del Servizio Rifiuti con la presentazione della dichiarazione ai fini TARI con riferimento sia all'inizio del possesso o della detenzione dell'immobile ma altresì alle variazioni o cessazione degli stessi.

L'obbligo al pagamento della TARI decorre infatti dal giorno in cui inizia il possesso, l'occupazione o la detenzione dei locali o delle aree soggetti al tributo e sussiste fino al giorno in cui ne è cessata l'utilizzazione.

I soggetti passivi del tributo devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione del tributo e in particolare, l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni. La dichiarazione deve essere presentata entro il 30 giugno dell'anno successivo la data di inizio del possesso o del possesso o della detenzione dei locali e delle aree. La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata a mezzo posta con raccomandata a/r, via e-mail, o direttamente mediante sportello fisico e/o *online*, allegando fotocopia del documento d'identità, o infine tramite posta elettronica certificata (PEC).

Ai fini dell'applicazione del tributo la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verificano modificazioni dei dati dichiarati, da cui consegua un diverso ammontare o la non corresponsione del tributo. In quest'ultimo caso il contribuente è obbligato a presentare apposita dichiarazione di variazione o di cessazione entro il termine del 30 giugno dell'anno successivo a quello nel quale si sono verificate le modificazioni.

L'Ufficio dovrà provvedere all'invio di risposta entro 30 gg. dalla data di ricevimento della dichiarazione.

### **Riscossione della TARI - artt. 28 e 28 bis**

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato almeno una volta l'anno, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa



vigente, e viene recapitato via e-mail o al domicilio fiscale agli utenti che hanno regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale, con apposito avviso di pagamento bonario riportante: importo dovuto per la componente rifiuti e tributo provinciale, ubicazione dell'immobile, superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, tariffe applicate, importo di ogni singola rata e scadenze. Tutto nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019 e seguenti provvedimenti.

Il Comune, con deliberazione del Consiglio Comunale, stabilisce le rispettive scadenze di pagamento prevedendo, di norma, almeno due rate con scadenza non oltre il 31 dicembre dell'anno di riferimento del tributo.

Sulla base dell'art 15 bis del D.L. 34/2019 (Decreto Crescita), le rate di pagamento con scadenza antecedente al 1° dicembre di ciascun anno sono calcolate sulla base delle tariffe dell'anno precedente, mentre solo per quelle scadenti dopo il 1° dicembre si applicano le tariffe deliberate per l'anno di competenza, procedendo agli eventuali conguagli, a condizione che i relativi atti deliberativi siano stati regolarmente pubblicati entro il 28 ottobre dell'anno di riferimento.

L'importo addebitato può essere versato utilizzando i modelli di pagamento F24, precompilati e allegati all'avviso di pagamento (modalità di pagamento specificate nell'avviso TARI, nel rispetto della normativa vigente) ovvero tramite le altre modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.

L'avviso di pagamento potrà essere oggetto di ulteriore rateazione su richiesta motivata del contribuente; la singola rata non potrà essere inferiore ad € 100,00 (euro cento/00); si osservano in ogni caso le disposizioni di legge e del Regolamento delle Entrate, relativamente all'applicazione del tasso di interesse legale, de numero massimo di rate concedibili in relazione agli importi addebitati.

### **Rettifica avviso di pagamento TARI e rimborsi - art. 29**

Laddove nell'avviso di pagamento TARI fossero riscontrati dati non corrispondenti alla situazione del contribuente è possibile attivare la procedura di rettifica, presentando apposita richiesta direttamente all'Ufficio Tributi.

Nel caso in cui venga attivata la procedura di rettifica, l'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 30 gg. dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Qualora dalle richieste emerga un credito a favore del contribuente, il Comune provvederà a comunicare al richiedente l'accoglimento o il diniego entro 60 gg. dalla presentazione della richiesta e al rimborso degli importi pagati in eccesso con conguaglio/compensazione sull'annualità successiva o documento di riscossione successivo o con liquidazione al contribuente entro 120 gg. dalla presentazione della richiesta.

### **Agevolazioni ed esenzioni TARI – art. 23 – 24 – 24 bis, 25 e 26**

In presenza di particolari situazioni, il Comune accorda specifiche agevolazioni, consistenti nella riduzione percentuale e/o esenzione della tariffa dovuta, a favore delle utenze TARI, domestiche o non domestiche, che dimostrino di trovarsi nelle suddette condizioni.

Per maggiori dettagli riguardanti le tariffe applicate è possibile consultare il Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI), disponibile sul sito [www.comune.mariano-comense.co.it](http://www.comune.mariano-comense.co.it).

### **Verifiche ed accertamenti, Sanzioni e interessi – artt. 31 e 32**

Il Comune svolge le attività necessarie al controllo dei dati contenuti nelle dichiarazioni presentate dai soggetti passivi e le attività di controllo per la corretta applicazione dei tributi. In occasione di richieste di residenza, rilascio di licenze, autorizzazioni o concessioni, devono invitare il contribuente a presentare apposita dichiarazione nel termine previsto, fermo restando l'obbligo principale del contribuente di adempiere anche in assenza di detto invito.

Si rammenta che è obbligo dei contribuenti eseguire il versamento della TARI entro le scadenze prefissate e pubblicate ai sensi di legge, anche in caso di mancato recapito degli avvisi di pagamento (a tal fine, l'Ufficio è a disposizione per fornire informazioni e modelli di pagamento). In caso di omesso o parziale versamento della TARI, il contribuente può regolarizzare la propria posizione versando spontaneamente gli importi ancora dovuti, senza maggiorazioni, a condizione che l'Ufficio non abbia già emesso avviso di accertamento a seguito di controlli.

Nei casi in cui dalle verifiche condotte sui versamenti eseguiti dai contribuenti e dai riscontri operati, venga riscontrata la mancanza, l'insufficienza o la tardività del versamento ovvero l'infedeltà, l'incompletezza o l'omissione della dichiarazione originaria o di variazione, il Comune provvederà, previo sollecito notificato, all'emissione di apposito avviso di accertamento motivato in rettifica o d'ufficio, a

norma dell'art. 1, commi 161 e 162, della L. 296/2006, e del comma 792 e seguenti della legge 160/2019, comprensivo del tributo o del maggiore tributo dovuto, oltre che degli interessi, delle sanzioni, delle spese e degli oneri di riscossione. L'avviso di accertamento deve essere sottoscritto dal funzionario responsabile del tributo. L'avviso di accertamento potrà riguardare anche più annualità, se in presenza della medesima violazione e sanzione.

Si applica quanto disposto al Capo VIII del vigente Regolamento delle Entrate, relativamente alle misure preventive di contrasto all'evasione fiscale.

In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento dell'imposta unica comunale risultante dalla dichiarazione alle prescritte scadenze viene irrogata, contestualmente all'avviso di accertamento esecutivo a pena di nullità, la sanzione del 30% dell'importo omesso o tardivamente versato,

In caso di omessa presentazione della dichiarazione o di infedele dichiarazione si applicano le sanzioni previste dalle vigenti disposizioni di legge. In tal caso, le sanzioni sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza del contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, della sanzione ridotta e degli interessi, nei casi previsti dalle vigenti norme di legge.

A seguito di violazioni sulle somme dovute per il tributo, si applicano gli interessi annui nella misura del saggio di interesse legale, con maturazione giorno per giorno, con decorrenza dal giorno in cui sono divenuti esigibili.

### **3.2 – ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE**

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono:

#### **► Autotutela**

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione Pubblica di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.

I casi più frequenti di annullamento di un atto si hanno quando l'illegittimità deriva da:

- Errore di persona o di soggetto passivo;
- Evidente errore di calcolo;
- Errore sul presupposto del tributo;
- Doppia imposizione;
- Mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;

- Mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

La correzione può avvenire a seguito di istanza presentata dal contribuente all'Ufficio Tributi o essere conseguente a una iniziativa propria dell'ufficio. L'esercizio dell'autotutela è, comunque, una facoltà discrezionale la cui mancata applicazione non può costituire oggetto di impugnazione.

L'autotutela può essere esercitata anche se:

- è pendente un giudizio;
- l'atto è divenuto ormai definitivo perché sono decaduti i termini per ricorrere;
- è stato presentato ricorso ma questo è stato respinto, con sentenza passata in giudicato, per motivi di ordine formale. Non è invece ammesso quando il ricorso è stato respinto per motivi riguardanti il merito della controversia e la sentenza sia divenuta definitiva.

La presentazione dell'istanza di autotutela non sospende i termini per la presentazione del ricorso contro avvisi di accertamento esecutivi.

### ► **Interpello**

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare all'Ufficio Tributi del Comune istanza di interpello.

L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. Può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati ad attuare gli adempimenti tributari per conto del contribuente.

Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di attuare il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.

L'istanza di interpello, redatta in carta libera ed esente da bollo, è presentata all'Ufficio Tributi del Comune mediante consegna a mano o spedizione a mezzo di plico raccomandato con avviso di ricevimento o per via telematica attraverso PEC.

La presentazione dell'istanza di interpello non ha effetto sulle scadenze previste dalle norme tributarie, né sulla decorrenza dei termini di decadenza e non comporta interruzione o sospensione dei termini di prescrizione.

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

### ► **Ricorso alle commissioni tributarie**

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'Ufficio, espressa in un avviso di accertamento esecutivo, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992, e s. m. ed i. in particolare, da ultimo, oggetto di modifica con la legge 31 agosto 2022, n. 130, si articola in tre gradi di giudizio:

1° grado      Corte di giustizia tributaria di I grado (provinciale)

2° grado      Corte di giustizia tributaria di II grado (regionale)

3° grado      Corte di Cassazione (Sezione tributaria)

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Commissioni Tributarie.

Il ricorso nel primo grado di giudizio può essere proposto entro 60 giorni dalla data di notifica dell'avviso di accertamento esecutivo, tenuto conto dei termini di sospensione previsti dalla normativa vigente. La notifica dell'originale del ricorso deve avvenire al Comune di Mariano Comense (CO) a mezzo PEC all'indirizzo [comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it), con le modalità previste dalle disposizioni contenute nel Decreto del MEF n. 163 del 23/12/2013 ed in materia di Processo Tributario Telematico (PTT) e dai successivi decreti attuativi.

L'indicazione da parte del ricorrente dell'indirizzo PEC ha valore di elezione di domicilio a tutti gli effetti (art. 16 bis, comma 4, D.Lgs. 546/1992).

Il ricorrente, entro 30 giorni dalla proposizione del ricorso, a pena di inammissibilità, deve costituirsi in giudizio mediante deposito dell'originale del ricorso alla competente Commissione Tributaria, esclusivamente in modalità telematica attraverso il Sistema informativo della Giustizia Tributaria – SIGIT.

Il contribuente può stare in giudizio senza assistenza tecnica, qualora il valore dell'atto, determinato in riferimento all'importo del tributo al netto di sanzioni ed interessi, sia inferiore a € 3.000,00.



Ai sensi e per gli effetti dell'art. 17- bis del D.lgs. 546/1992 e s.m.i., per le controversie di valore non superiore a € 50.000,00, comprensivo della sola imposta e al netto degli interessi ed eventuali sanzioni, il ricorso produce gli effetti di un reclamo e può contenere una proposta di mediazione con rideterminazione dell'ammontare della pretesa. La relativa procedura dovrà concludersi entro 90 giorni dalla notifica del ricorso. In ogni caso la costituzione in giudizio prima che sia decorso il suddetto termine di 90 giorni è causa di improcedibilità del ricorso medesimo.

In caso di esito negativo del tentativo di mediazione, l'eventuale costituzione in giudizio del ricorrente decorre dalla scadenza del predetto termine di 90 giorni e deve avvenire entro i successivi 30 giorni con le modalità sopra descritte.

### ► **Ricorso al Garante del Contribuente**

Con l'art. 13 della legge n. 212/2000 (nota come Statuto dei Diritti del Contribuente) è stata istituita la figura del Garante del Contribuente che opera presso la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate.

Il Garante del Contribuente è un organo monocratico previsto dallo Statuto dei Diritti del Contribuente (legge n. 212 del 2000) che ha il compito di verificare le irregolarità e le disfunzioni dell'amministrazione fiscale segnalate dai cittadini.

In particolare, il Garante:

- accerta la qualità dei servizi di assistenza ed informazione per il contribuente e l'agibilità dei locali aperti al pubblico;
- rivolge raccomandazioni ai dirigenti degli uffici ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;
- vigila sul corretto svolgimento delle verifiche fiscali;
- vigila sul rispetto delle norme dello Statuto da parte degli uffici e dei termini previsti per i rimborsi di imposta;
- attiva le procedure di autotutela nei confronti degli atti notificati ai contribuenti.

Il Garante del Contribuente della Regione Lombardia ha sede in Via Della Moscova, 2 - 20121 Milano - Tel.: 02-65504300 / 02-65504305

Indirizzo e-mail e schema di istanza sono disponibili nel sito dell'Agenzia delle Entrate.

Ogni ulteriore informazione è reperibile consultando il Regolamento Generale delle Entrate o il Regolamento per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI).

### 3.3 - ACCESSIBILITÀ

Il Comune garantisce che i servizi di gestione tariffaria, riscossione e rapporto con l'utenza TARI vengano erogati in modo ottimale, favorendo il più possibile la loro accessibilità. L'utente può attivare i procedimenti riportati nel seguente prospetto riepilogativo, dove vengono elencate le prestazioni tipo più frequenti e i riferimenti per la loro fruibilità

<b>Servizio</b>	<b>Modalità di richiesta</b>
Informazioni di carattere generale su adempimenti, normativa, tariffe, modalità di versamento	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, sportello
Creazione nuova utenza, variazioni di dati su utenze esistenti, vulture di utenze e cessazioni di utenza	Posta, e-mail, sportello (modulistica reperibile nella sezione TARI del sito <a href="http://www.comune.mariano-comense.co.it">www.comune.mariano-comense.co.it</a> o presso l'Uff. Tributi)
Richieste di agevolazioni / riduzioni tariffarie	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, sportello
Informazioni / reclami relativi alla specifica situazione del contribuente	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, sportello
Versamenti	Modello di pagamento F24
Rimborsi	Con apposito modulo da presentare via posta, e-mail o allo sportello, entro 5 anni dal giorno del versamento. Alla domanda va allegata la documentazione utile per la definizione della pratica
Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, sportello
Riscossione Coattiva	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, sportello
Contenzioso	Presentando ricorso all'Uff. Protocollo del Comune o via PEC, depositando copia alla Commissione Tributaria

Il Comune garantisce l'apertura dell'Ufficio Tributi, ubicato in P.le Console T. Manlio, 6/8 – 22066 Mariano Comense (CO), nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì dalle 9:00 alle 12:30;
- Martedì dalle 9:00 alle 12:30;
- Mercoledì dalle 9:00 alle 12:30;
- Giovedì dalle 9:00 alle 12:30;
- Venerdì dalle 10:00 alle 12:30.

Il ricevimento degli utenti deve avvenire previo appuntamento telefonico o tramite e-mail. L'Ufficio Tributi può essere contattato ai seguenti recapiti:

- Telefono: 031 757.213 / .233 / .212 / .238
- E-mail: [tributi@comune.mariano-comense.co.it](mailto:tributi@comune.mariano-comense.co.it)
- PEC: [comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it)

Il Comune e Service 24 Ambiente S.r.l. garantiscono agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss. mm. ii. Al fine dell'esercizio dei diritti si potrà fare riferimento alle informazioni sopra riportate.

### **3.4 – GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA**

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, *customer care satisfaction*, mirate a conoscere le esigenze degli utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

Il Comune, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il Comune si impegna a dare ampia e completa informazione dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## 4. STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Service 24 Ambiente S.r.l. e il comune di Mariano Comense, per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia, efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrivono l'impegno nel rispetto degli standard di qualità tecnica e contrattuale secondo lo schema regolatorio II della delibera ARERA 15/2022/R/rif.

### 4.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO II

Di seguito obblighi di servizio, indicatori e relativi standard di qualità tecnica e contrattuale previsti dall'Autorità, standard ulteriori o migliorativi previsti ed in aggiunta una breve descrizione del contenuto degli articoli del TQRIF (allegato A) della delibera ARERA 15/2022; per un maggior dettaglio si rimanda al testo integrale. Si precisa che, laddove le norme ARERA differiscono da quanto previsto dalla normativa primaria vigente (legge) e siano più svantaggiose per l'utente, continua a trovare applicazione la norma di legge; tale particolare viene segnalato, dove presente, nei seguenti articoli:

#### Obblighi di servizio previsti dallo schema regolatorio II (delibera ARERA 15/2022/R/rif)

#### Articolo di riferimento

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	<b>Art. 5:</b> l'ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. Deve essere pubblicata sul sito web, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti da ARERA, contenere in riferimento a ciascun servizio l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica.
Modalità di attivazione del servizio	<b>Art. 6:</b> l'utente deve presentare la domanda di attivazione entro (90 giorni solari dalla data) <u>il 30 giugno dell'anno successivo alla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile</u> ; il modulo deve contenere: recapito postale al quale spedire la richiesta, dati identificativi dell'utente, recapito postale dell'utente, dati identificativi dell'utenza, data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. Il modulo deve altresì riportare

le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di igiene urbana.

**Art. 7:** Il gestore dell'attività di gestione tariffe è tenuto a formulare la risposta alle richieste indicando: il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio, il codice utente o codice utenza e la data di decorrenza dell'attivazione del servizio

---

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

**Art. 10:** l'utente deve presentare le richieste di variazione o cessazione del servizio entro (90 giorni solari dalla data) il 30 giugno dell'anno successivo alla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione; il modulo deve contenere: recapito postale al quale spedire la richiesta, dati identificativi dell'utente, recapito postale dell'utente, dati identificativi dell'utenza, l'oggetto della variazione, data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio.

**Art. 11:** Il gestore dell'attività di gestione tariffe è tenuto a formulare la risposta alle richieste indicando: il riferimento alla richiesta di variazione/cessazione del servizio, il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la data di decorrenza della variazione/cessazione del servizio.

---

Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

**Art. 13:** il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente

**Art. 17:** il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati deve essere scaricabile dalla homepage del sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utenza.

**Art. 18:** Il gestore dell'attività di gestione tariffe è tenuto a formulare la risposta alle segnalazioni: il riferimento reclamo scritto, il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati, descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere, elenco dell'eventuale documentazione allegata.

---

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online

**Art. 19:** il gestore dell'attività di gestione delle tariffe deve mettere a disposizione uno sportello online attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza anche mediante maschere o web chat.



**Art. 22:** nei punti fisici l'utente deve poter richiedere informazioni in merito a: frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse; elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore; descrizione delle corrette modalità di conferimento; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati; eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera; ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

---

Obblighi di servizio telefonico

**Art. 19:** il gestore dell'attività di gestione delle tariffe deve mettere a disposizione uno sportello online attraverso il quale l'utente può richiedere assistenza anche mediante maschere o web chat.

**Art. 22:** tramite il servizio telefonico l'utente deve poter richiedere informazioni in merito a: frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse; elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore; descrizione delle corrette modalità di conferimento; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili; ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati; eventuali agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera; ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

---

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V

**Titolo V ad eccezione dell'art. 28.3:** Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente. Il gestore dell'attività di gestione tariffe garantisce all'utente almeno

una modalità di pagamento gratuita. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione. In presenza di una frequenza di riscossione annuale il gestore è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza trimestrale. Nel caso ci sia una richiesta di rettifica e 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.

---

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi

**Art. 29:** Nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi il gestore può prevedere: un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2 (il comma 29.2 indica n. 1 ritiro mensile per utenza con un limite di n.5 pezzi per ciascun ritiro); un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio.

**Art. 30:** il ritiro a chiamata deve poter essere richiesto via mail, telefonicamente e presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore; nella richiesta devono essere indicati i dati identificativi dell'utente e i dati relativi ai rifiuti da ritirare.

---

Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare

**Art. 32:** la segnalazione per disservizi o la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore a mezzo posta, via mail, sportello fisico ed online, tramite il servizio telefonico.

---

Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità

**Art. 35.1:** il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

---

Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto

**Art. 35.2:** 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 fata e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

---

Predisposizione di un Programma delle attività

**Art. 42.1:** il gestore deve predisporre un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio" da cui sia possibile

di spazzamento e evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la lavaggio delle strade fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani **Art. 48:** per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve predisporre un numero verde gratuito dedicato, pubblicare sulla carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento

## 4.2 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

**Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (delibera ARERA 15/2022/R/rif)**

	% minima	Articolo di riferimento
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 8:</b> il tempo di risposta alle richieste di attivazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta da parte del gestore.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	<b>Art. 9:</b> il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Il tempo di consegna è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 12:</b> il tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.

Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 14:</b> Il tempo di risposta ai reclami scritti è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del gestore e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 15:</b> Il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del gestore e la data di invio della risposta scritta da parte del gestore all'utente.
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 entro cinque (5) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 51:</b> il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo
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 entro cinque (5) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 52:</b> il tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata sopra risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 16:</b> il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con	I tempi di attesa	<b>Art. 21:</b> il tempo medio di attesa per il servizio telefonico è il tempo intercorrente tra l'inizio della

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)	vengono registrati	risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 28.3:</b> il tempo di rettifica degli importi non dovuti, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta rateizzazione.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	80%	<b>Art. 31:</b> il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	<b>Art. 33:</b> il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	<b>Art. 34:</b> il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15)	80%	



giorni lavorativi, con sopralluogo

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	70%	<b>Art. 49:</b> il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.
--	-----	---

### 4.3 STANDARD ULTERIORI E/O MIGLIORATIVI

Tipo di servizio	Tempi di attesa (massimi)	Modalità
Ritiro verde a domicilio	10 giorni lavorativi	Su appuntamento, previo acquisto dell'apposito contenitore adibito alla raccolta
Vuotatura container / ragnatura / rullatura (servizio dedicato a utenze non domestiche)	2 giorni lavorativi	Su richiesta, previa stipula di contratto con la Società

### 4.4 - RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

#### Segnalazioni da parte dell'utenza

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, ovvero qualsiasi segnalazione intesa al miglioramento del servizio, può essere segnalata al Comune di Mariano Comense e Service 24 Ambiente S.r.l., rispettivamente per le proprie aree di competenza.

Ogni utente può altresì presentare reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta.

L'eventuale presentazione informale (verbale, diretta, telefonica o anonima) sarà considerata una semplice segnalazione alla quale non verrà, tuttavia, data risposta scritta.

Oltre ai reclami gli utenti possono presentare, con le medesime modalità, proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti in merito agli stessi.

In caso di presentazione formale - scritta, il Funzionario Responsabile valuta il reclamo e risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro 30 giorni dalla presentazione dello stesso.

Se il reclamo è riconosciuto fondato, il Funzionario Responsabile adotta i provvedimenti opportuni per eliminare il disservizio segnalato.

Le segnalazioni inerenti alla gestione tariffaria potranno essere trasmesse al comune di Mariano Comense telefonando al numero al numero 031/757213/233/212/238, inviando un'e-mail all'indirizzo [tributi@comune.mariano-comense.co.it](mailto:tributi@comune.mariano-comense.co.it) o fisicamente allo sportello TARI, sito in P.le Console T. Manlio, 6/8 - Mariano Comense (CO) nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì dalle 9:00 alle 12:30;
- Martedì dalle 9:00 alle 12:30;
- Mercoledì dalle 9:00 alle 12:30;
- Giovedì dalle 9:00 alle 12:30;
- Venerdì dalle 10:00 alle 12:30.

Le segnalazioni inerenti ai servizi di igiene urbana potranno essere trasmesse a Service 24 Ambiente S.r.l., telefonando al numero verde 800 031 233, inviando un'e-mail all'indirizzo [ambiente@service24.co.it](mailto:ambiente@service24.co.it) o compilando l'apposito modulo presente sul sito [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it).

Al fine di agevolare l'utente, presso il Servizio Tributi e sul sito internet istituzionale dell'Ente sezione, alla Sezione "*Servizi online*" sono disponibili gli appositi modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti e per la misurazione del grado di soddisfazione dell'utente.

## 5. DIALOGARE CON NOI

### Comune di Mariano Comense

Sede: P.le Console T.Manlio, 6/8 – 22066 Mariano Comense (CO)

Telefono: 031 757213 – 031 757233

E-mail: [tributi@comune.mariano-comense.co.it](mailto:tributi@comune.mariano-comense.co.it)

PEC: [comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.marianocomense@pec.regione.lombardia.it)

Sito: [www.comune.mariano-comense.co.it](http://www.comune.mariano-comense.co.it)

### Service 24 Ambiente srl

Sede: Strada Vicinale di Nibitt, 453 – 22038 Tavernerio (CO)

Telefono: 031 42206

E-mail: [ambiente@service24.co.it](mailto:ambiente@service24.co.it)

Numero verde: 800 031 233

Sito: [www.service24.co.it](http://www.service24.co.it)



**NUMERO VERDE**  
**800 031 233**