



insieme, per una città più pulita



Comune di
Montorfano

Carta della qualità dei servizi

Approvata con delibera di Giunta Comunale n. 118 del 14/12/2022

Sommario

1 - INTRODUZIONE	3
1.1 - LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	3
1.2 - SERVICE 24 AMBIENTE SRL	4
1.3 - IL COMUNE DI MONTORFANO	7
1.4 - I PRINCIPI FONAMENTALI DEL COMUNE DI MONTORFANO E SERVICE 24 AMBIENTE SRL	8
2 – SERVIZI	9
2.1 – RACCOLTA PORTA A PORTA	9
2.2 – CENTRI DI RACCOLTA.....	12
2.3 – SPAZZAMENTO STRADALE.....	13
2.4 – SERVIZI A CHIAMATA A DOMICILIO	14
2.5 – TESSILI SANITARI.....	15
2.6 – SERVIZI PER AZIENDE	15
2.7 – ALTRI SERVIZI	16
3. SERVIZIO GESTIONE TARIFFE	16
3.1 - INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO	17
3.2 - ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE.....	19
3.3 - ACCESSIBILITÀ.....	23
4. STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO	25
4.1 OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO II	25
4.2 LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI	29
4.3 STANDARD ULTERIORI E/O MIGLIORATIVI.....	32
4.4 - RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	32
5. DIALOGARE CON NOI	33

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 nel quale vengono elencati gli impegni che il Comune di Montorfano e Service 24 Ambiente S.r.l assumono nei confronti di cittadini/utenti per la gestione dei servizi di igiene urbana e descrive le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità.

In questa carta troverete:

- I principi secondo i quali il Comune e Service 24 Ambiente S.r.l 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 delibera 15/2022/R/rif di ARERA.

Il comune di Montorfano, in accordo con Service 24 Ambiente srl e con delibera del Consiglio Comunale n.5 del 29 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.

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.

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 Montorfano e Service 24 Ambiente S.r.l si impegnano a pubblicare sui siti www.comune.montorfano.co.it e 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 Montorfano, all'indirizzo www.comune.montorfano.co.it e di Service 24 Ambiente srl, all'indirizzo www.service24.co.it.

1.2 - SERVICE 24 AMBIENTE SRL

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

P.IVA 03517390138

Indirizzo PEC 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 fanno parte 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.

Comune	Popolazione	Superficie km ²	Densità abitanti/km ²	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

Dati al 31.12.2021

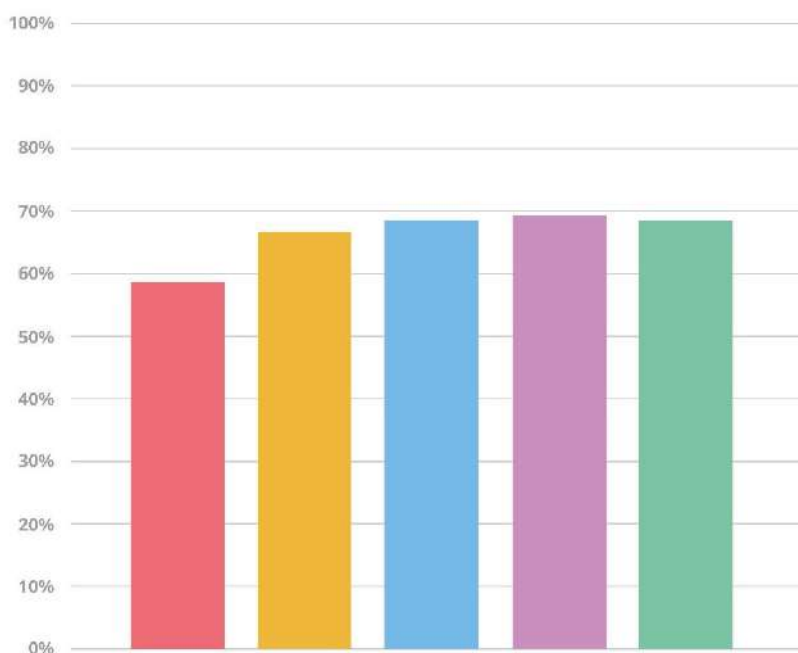
Mission e Vision di Service 24 Ambiente S.r.l.

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 cittadini/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 cittadini/utenti centri di raccolta all'avanguardia per strutture, tipologie, metodologie e strumentazioni utilizzate.

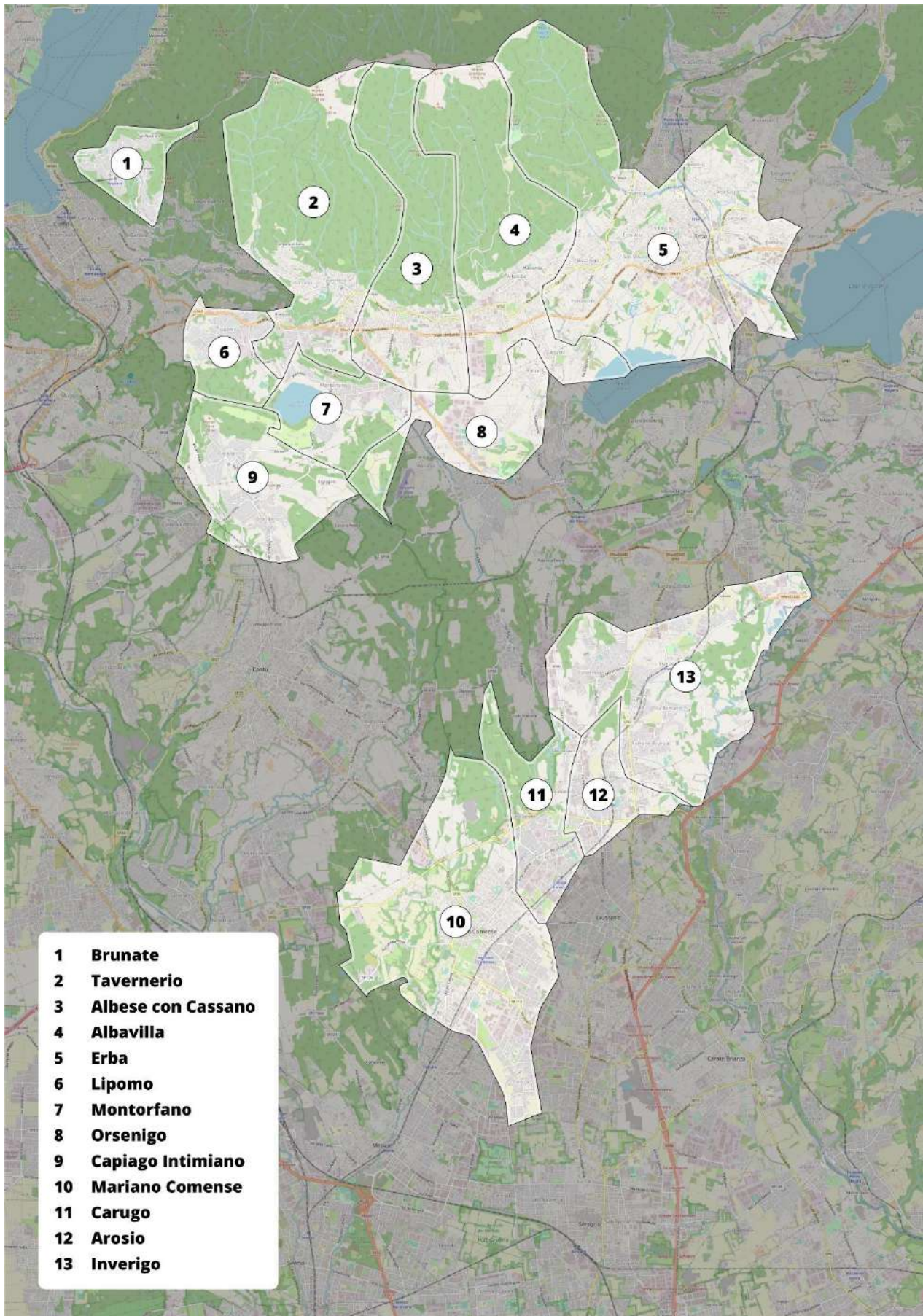
Andamento della raccolta differenziata nei comuni Service 24 Ambiente S.r.l.

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



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 cittadini/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/>.

1.3 - IL COMUNE DI MONTORFANO

Sede Legale	Piazza Roma, 18 – 22030 Montorfano
-------------	------------------------------------

P.IVA	00526050133
-------	-------------

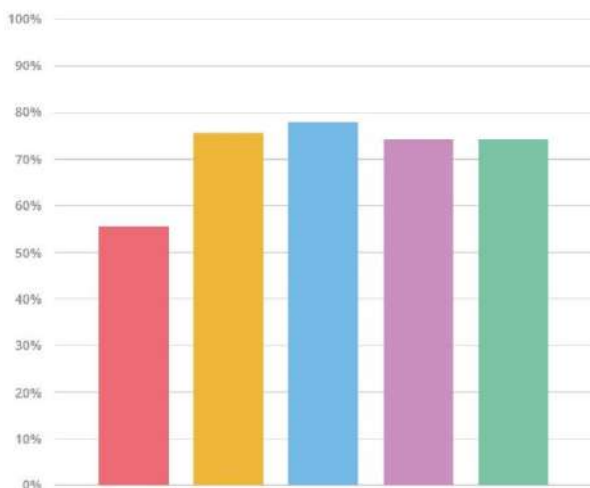
Indirizzo PEC	comune.montorfano@pec.provincia.como.it
---------------	--

Il Comune

Il Comune di Montorfano si estende per una superficie di 3,52 Km² ed è ubicato ai piedi delle Prealpi Comasche. Confina con i comuni di Albese con Cassano, Alzate Brianza, Capiago Intimiano, Lipomo, Orsenigo e Tavernerio.

Andamento della raccolta differenziata nel comune di Montorfano

Anno	% raccolta
2017	56,65%
2018	76,61%
2019	78,92%
2020	73,41%
2021	73,09%



1.4 – I PRINCIPI FONAMENTALI DEL COMUNE DI MONTORFANO E SERVICE 24 AMBIENTE SRL

Il comune di Montorfano e Service 24 Ambiente Srl operano nel rispetto dei principi di:

- **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, e si assicura uguaglianza di trattamento;
- **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 Montorfano 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 Montorfano e di Service 24 Ambiente S.r.l agli indirizzi: <https://service24.co.it/trasparenza-servizio-rifiuti/> <https://www.comune.montorfano.co.it/c013157/zf/index.php/trasparenza>
- **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;
- **Imparzialità**, i servizi sono svolti con 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;
- **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 Montorfano e di Service 24 Ambiente S.r.l agli indirizzi: <https://www.comune.montorfano.co.it/c013157/zf/index.php/privacy/index/privacy> e <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**, il cittadino, 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 di Montorfano e Service 24 Ambiente srl 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 Montorfano.

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 Montorfano 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 srl. 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 srl mette a disposizione dei cittadini ogni anno.

Di seguito le modalità di esposizione dei rifiuti:

Frazione	Modalità di conferimento
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	Lunedì / Giovedì
Multileggero	Settimanale	Giovedì
Carta e cartone	Settimanale	Sabato

Vetro	Settimanale	Mercoledì
RSU	Settimanale	Giovedì
Tessili sanitari	Bisettimanale	Lunedì / Giovedì

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 Montorfano.

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 Tavernerio, sito in strada Vicinale di Nibitt n. 453, nella giornata di martedì. 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 srl, 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/montorfano/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/montorfano/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 Tavernerio, sito in strada Vicinale di Nibitt n. 453, nella giornata di martedì.

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 Erba, Mariano Comense e Tavernerio.

Erba

Via Zappa, snc

Utenze domestiche

LUN 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
GIO 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
DOM 9:00 - 12:00

Utenze non domestiche

LUN 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
GIO 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
VEN 9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
SAB Ingresso non consentito
DOM Ingresso non consentito

Mariano Comense

Strada del Radizzone, snc

Utenze domestiche

LUN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MAR 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MER 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
GIO 7:30 - 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 9:00 - 12:00

Utenze non domestiche

LUN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MAR 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MER 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
GIO 7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
VEN 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
SAB Ingresso non consentito
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



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. 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 srl 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.

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 Montorfano, l'attività è svolta nelle giornate di martedì.

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, 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 srl.

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. Per ogni servizio è 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 €50,00 (contributo comprensivo della consegna a domicilio del contenitore). Per ogni servizio è richiesto un contributo di €13,00, da pagare in contanti, POS o bonifico bancario, al momento della fruizione del servizio.

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;
- 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 Montorfano, sono lunedì e giovedì. 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 srl 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

2.7 – ALTRI SERVIZI

Oltre ai servizi aggiuntivi indicati al punto 2.6, Service 24 Ambiente srl 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 di Montorfano è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI (Tassa Rifiuti). 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).

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di 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) 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. La gestione operativa del tributo comunale è demandata al Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

3.1 – INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO

Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato 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 ai cittadini/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 e si può procedere ad eventuali conguagli, a condizione che i relativi atti deliberativi siano regolarmente pubblicati.

L'importo addebitato può essere versato utilizzando i modelli precompilati allegati all'avviso di pagamento (modalità di pagamento specificate nell'avviso TARI, nel rispetto della normativa vigente).

Rettifica avviso di pagamento TARI

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 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente.

Sanzioni e interessi

Per quanto concerne il presente punto si riportano, per completezza d'informazione, i commi relativi all'art. 20 del vigente regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI):

1. Per l'omessa presentazione della dichiarazione, entro i termini di cui all'art. 8 del Regolamento comunale, si applica la sanzione amministrativa del 100% del tributo dovuto, con un minimo di €50,00.
2. Se la dichiarazione è infedele si applica la sanzione amministrativa del 75% della maggior somma dovuta, con un minimo di €50,00.
3. Se l'omissione o l'errore attengono a elementi non incidenti sull'ammontare del tributo, si applica la sanzione amministrativa di €100,00. La stessa sanzione si applica per le violazioni concernenti la mancata esibizione o trasmissione di atti e documenti, ovvero per la mancata restituzione di questionari di cui all'art. 17 comma 2, nei sessanta giorni dalla richiesta o per la loro mancata compilazione o compilazione incompleta o infedele.
4. Le sanzioni previste per l'omessa ovvero per l'infedele dichiarazione sono ridotte alla misura stabilita dagli art. 16 e 17 del Decreto Legislativo n. 472 del 1997 se, entro il termine per ricorrere alle commissioni tributarie, interviene adesione del contribuente con il pagamento del tributo, se dovuto, e della sanzione e degli interessi.
5. La contestazione della violazione non collegata all'ammontare del tributo deve avvenire, a pena di decadenza, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui è commessa la violazione.
6. In caso di omesso o insufficiente versamento del tributo risultante dalla dichiarazione, si applica l'art. 13 del Decreto Legislativo 18 dicembre 1997, n. 471.
7. 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

L'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.

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. L'istanza di interpello 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.

L'istanza di interpello deve contenere, a pena di inammissibilità, i dati identificativi del contribuente e la circostanziata e specifica descrizione del caso concreto e personale sul quale sussistono obiettive condizioni di incertezza della norma o della corretta qualificazione di una fattispecie impositiva. L'istanza deve, inoltre, contenere:

- l'indicazione del domicilio e dei recapiti, anche telematici, dell'istante o dell'eventuale domiciliatario presso il quale devono essere effettuate le comunicazioni del Comune e deve essere comunicata la risposta;
- le specifiche disposizioni di cui si richiede l'interpretazione;
- l'esposizione, in modo chiaro ed univoco, della soluzione proposta;
- la sottoscrizione dell'istante o del suo legale rappresentante.

All'istanza di interpello deve essere, inoltre, allegata copia della documentazione non già in possesso del Comune e utile ai fini della soluzione del caso prospettato. Nei casi in cui le istanze siano carenti di quest'ultimi requisiti, il Comune invita il contribuente alla loro regolarizzazione entro il termine di 30 giorni. I termini della risposta iniziano a decorrere dal giorno in cui la regolarizzazione è stata effettuata.

La risposta, scritta e motivata, fornita dal Comune è comunicata al contribuente mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, oppure tramite notifica con Messo Comunale o via PEC, entro 90 giorni decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza di interpello da parte del Comune. Quando non sia possibile fornire una risposta sulla base del contenuto dell'istanza e dei documenti allegati, il Comune può richiedere, una sola volta, al contribuente di integrare l'istanza di interpello o la documentazione allegata. In tal caso il parere è reso entro 60 giorni dalla ricezione della documentazione integrativa. La mancata presentazione della documentazione richiesta entro il termine di un anno comporta rinuncia all'istanza di interpello, ferma restando la facoltà di presentazione di una nuova istanza, ove ricorrano i presupposti previsti dalla legge.

La risposta ha efficacia esclusivamente nei confronti del contribuente istante, limitatamente al caso concreto e personale prospettato nell'istanza di interpello. Tale efficacia si estende anche ai comportamenti successivi del contribuente riconducibili alla medesima fattispecie oggetto dell'istanza di interpello, salvo modifiche normative.

Qualora la risposta su istanze ammissibili e recanti l'indicazione della soluzione non pervenga entro il termine previsto, si intende che il Comune concordi con l'interpretazione o il comportamento prospettato dal contribuente.

Sono nulli gli atti amministrativi emanati in difformità della risposta fornita dal Comune, ovvero della interpretazione sulla quale si è formato il silenzio assenso.

Il Comune può successivamente rettificare la propria risposta, con atto da comunicare mediante servizio postale a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, oppure tramite notifica con Messo Comunale o PEC, con valenza esclusivamente per gli eventuali comportamenti futuri dell'istante.

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, può avviare l'iter del processo tributario.

Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

- 1° grado Corte di giustizia tributaria provinciale
- 2° grado Corte di giustizia tributaria regionale
- 3° grado Corte di Cassazione

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, ai sensi degli artt. 18 e 21 del D. Lgs. 546/1992 e s.m.i., può essere proposto dinnanzi alla Commissione Tributaria Provinciale di Como entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto di accertamento/liquidazione, tenuto

conto dei termini di sospensione previsti dalla normativa vigente. La notifica dell'originale del ricorso deve avvenire al Comune di Montorfano (CO) a mezzo PEC all'indirizzo comune.montorfano@pec.provincia.como.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 sulla base dell'articolo 16-bis del D. Lgs. 546/1992 attraverso il Sistema informativo della Giustizia Tributaria - SIGIT.

Il contribuente può stare in giudizio senza assistenza tecnica, qualora il valore dell'atto, determinato con riferimento all'importo del tributo al netto di sanzioni ed interessi, sia inferiore a € 3.000,00 (articolo 16-bis, comma 3-bis del D. Lgs. 546/1992). In tal caso non sussiste l'obbligo di procedere con modalità telematiche ed è, quindi, possibile notificare l'originale del ricorso al Comune di Montorfano (Piazza Roma, 18 - 22030 Montorfano - CO) e depositare lo stesso alla Commissione Tributaria tramite consegna diretta, o per posta con plico raccomandato senza busta e con l'avviso di ricevimento, ovvero a mezzo notifica di ufficiale giudiziario.

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.

Nel caso di esito favorevole della proposta di mediazione l'accordo raggiunto con il Comune sostituisce l'originaria pretesa contenuta nel presente avviso di accertamento, con la riduzione delle sanzioni al 35% del minimo edittale e si perfeziona con il versamento, entro il termine di venti giorni dalla data di sottoscrizione dell'accordo medesimo, delle somme dovute ovvero della prima rata.

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

Mail e schema di istanza sono disponibili nel sito dell'Agenzia delle Entrate.

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

Servizio	Modalità di richiesta
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	Posta, e-mail, sportello (modulistica reperibile nella sezione TARI del sito)

esistenti, volture di utenze e cessazioni di utenza	www.comune.montorfano.co.it o presso l'Uff. Tributi)
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 Piazza Roma, 18 – 22030 Montorfano (CO) nei seguenti giorni e orari:

- martedì e giovedì dalle 9:30 alle 12:30

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

- Telefono: 031553315
- E-mail: tributi@comune.montorfano.co.it
- PEC: comune.montorfano@pec.provincia.como.it

4. STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Service 24 Ambiente srl e il comune di Montorfano, 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.

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	Art. 5: 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	Art. 6: l'utente deve presentare la domanda di attivazione entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile; 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 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. Per maggiori informazioni si rimanda al titolo V del documento.

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	<p>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 nr. 1 ritiro mensile per utenza con un limite di nr.5 pezzi per ciascun ritiro); un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio.</p> <p>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.</p>
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	<p>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.</p>
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	<p>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.</p>
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	<p>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 data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.</p>
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	<p>Art. 42.1: il gestore deve predisporre un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio" da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.</p>
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	<p>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</p>

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%	Art. 8: 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%	Art. 9: 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 attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	Art. 12: 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%	Art. 14: 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%	Art. 15: 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%	Art. 51: 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%	Art. 52: 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%	Art. 16: 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 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)	I tempi di attesa vengono registrati	Art. 21: il tempo medio di attesa per il servizio telefonico è il tempo intercorrente tra l'inizio della 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%	Art. 28.3: 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%	Art. 31: 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%	Art. 33: 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%	Art. 34: 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 dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	
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%	Art. 49: 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 a Service 24 Ambiente S.r.l e al comune di Montorfano, rispettivamente per le proprie aree di competenza.

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 o compilando l'apposito modulo presente sul sito www.service24.co.it.

Le segnalazioni inerenti alla gestione tariffaria potranno essere trasmesse al comune di Montorfano telefonando al numero 031553315 inviando un'e-mail all'indirizzo info@comune.montorfano.co.it o fisicamente allo sportello TARI, sito in Piazza Roma, 18 - Montorfano (CO), previo appuntamento, nei seguenti giorni e orari:

- martedì e giovedì dalle 9:30 alle 12:30

5. DIALOGARE CON NOI

Service 24 Ambiente srl

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

Telefono: 031 42206

E-mail: ambiente@service24.co.it

Numero verde: 800 031 233

Sito: www.service24.co.it



Comune di Montorfano

Sede: Piazza Roma, 18 – 22030 Montorfano (CO)

Telefono: 031553315

E-mail: info@comune.montorfano.co.it

PEC: comune.montorfano@pec.provincia.como.it

Sito: www.comune.montorfano.co.it

Numero verde unico 800 031 233