CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Cambiago

WWW.CEMAMBIENTE .IT



cem ambiente

Sostenibile Quotidiano

cem ambiente

I CONTATTI CEM

Numero Verde
800-342-266

www.cemambiente.it

APP CEMAMBIENTE



Sommario

SEZIONE 1 **Contenuti e diffusione** **5**

1.1 ■ CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 5

1.2 ■ RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI 5

1.2.1 **Dove trovare la Carta dei servizi** 6

1.2.2 **Validità della Carta dei servizi** 6

1.2.3 **Privacy** 6

1.2.4 **Inquadramento della gestione nello schema regolatorio** 6

1.3 ■ CHI È CEM AMBIENTE 7

1.3.1 **Comportamento del personale** 7

1.3.2 **I servizi di CEM Ambiente** 7

SEZIONE 2 **Tutela e informazione dell'utente** **8**

2.1 ■ ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA 8

2.1.1 **Recapiti e gli strumenti di informazione/comunicazione** 9

2.1.2 **La valutazione della qualità del servizio** 11

2.1.3 **La segnalazione, la richiesta scritta di informazioni e i reclami** 12

2.1.4 **La segnalazione di disservizio da parte degli utenti** 13

2.2 ■ ORGANI DI TUTELA 13

SEZIONE 3 **Il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti** **14**

3.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO 14

3.1.1 **Raccolte porta a porta** 15

3.1.2 **Microraccolte** 16

3.1.3 **Servizi a richiesta** 17

3.1.4 **Piattaforma Ecologica/Centro di Raccolta/Ecomobile** 17

3.1.5 **Servizio nei mercati** 19

3.2 ■ SERVIZI DI EMERGENZA 19

3.3 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO 19

SEZIONE 4 **Il servizio di spazzamento e lavaggio strade** **20**

4.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO 20

4.1.1 **Spazzamento e lavaggio strade** 20

4.1.2 **Spazzamento manuale** 21

4.1.3 **Svuotamento cestini** 21

4.2 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO 21

SEZIONE 5 **Il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** **22**

5.1 ■ OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO 22

5.2 ■ ACCERTAMENTI 23

5.3 ■ MODALITÀ DI RISCOSSIONE 24

5.4 ■ RATEIZZAZIONE 24

5.5 ■ SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO 24

SEZIONE 6 **Indicatori e standard di qualità** **25**

6.1 ■ OBBLIGHI DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ 25

6.2 ■ STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA 26

6.3 ■ INDICATORI DI QUALITÀ 27

6.3.1 **Gestione dello sportello fisico** 27

6.3.2 **Richieste di attivazione del servizio** 27

6.3.3 **Reclami** 27

6.3.4 **Richiesta scritta di informazioni** 28

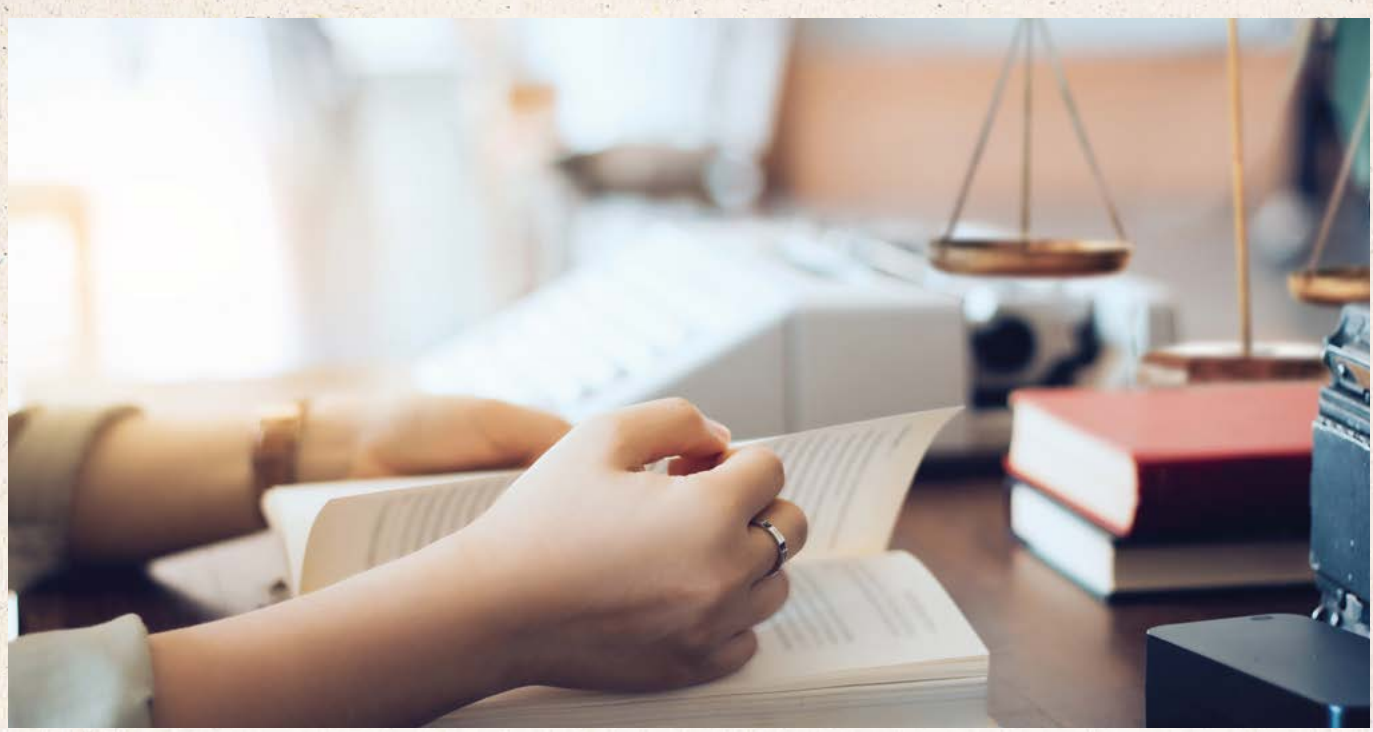
6.3.5 **Richiesta di rettifica degli importi addebitati** 28

6.3.6 **Richiesta di variazione e cessazione del servizio** 29

6.3.7 **Tempi di attesa telefonica** 29

SEZIONE 1

CONTENUTI E DIFFUSIONE



1.1 CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, di seguito definita Carta dei servizi, **è il documento che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza** e impegna i primi a operare con l'obiettivo di migliorare il servizio reso.

La presente Carta dei servizi **è riferita al servizio di gestione dei rifiuti urbani**, comprensivo delle attività di **gestione della tariffa** e del **rapporto con gli utenti**, di **spazzamento** e **lavaggio** e di **raccolta**, **trasporto**, **recupero e smaltimento dei rifiuti**.

Nella Carta dei servizi **sono descritte la struttura del servizio integrato dei rifiuti** e le relative attività svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che i gestori si impegnano a raggiungere e sono relazionati i livelli di prestazione ottenuti nello svolgimento delle attività.

La Carta dei servizi **è strumento di tutela e controllo** e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti, di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta dei servizi e di collaborare con CEM Ambiente e il Comune segnalando le aree di miglioramento utilizzando i canali informativi attivati.

Si invita ciascun utente ad **acquisire consapevolezza** anche sui propri doveri, sanciti dal "Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti Urbani", pubblicato sul sito del Comune.

1.2 RIFERIMENTI NORMATIVI E REGOLATORI

La Carta dei servizi è **disciplinata dalla normativa** vigente in materia, in particolare da:

- 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 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.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- L.R della Regione Lombardia 26/2003, Art. 7: prevede che "I soggetti erogatori adottano una Carta dei servizi, predisposta ai sensi dell'articolo 11 del decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286, e in base a linee guida adottate dalla Giunta regionale, in essa elencate".
- 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.
- CAM – Criteri Ambientali Minimi "Rifiuti urbani e spazzamento stradale": "Affidamento del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, del servizio di pulizia e spazzamento stradale, della fornitura dei relativi veicoli e dei contenitori e sacchetti per la raccolta dei rifiuti urbani" (approvato con DM 23 giugno 2022 n.255, G.U. n. 182 del 5 agosto 2022 - in vigore dal 3 dicembre 2022).

> La Carta dei servizi è **strumento di tutela e controllo** e permette a ciascun utente di conoscere i propri diritti.



Inquadra e scarica il **PDF** della Carta dei servizi.

1.2.1 DOVE TROVARE LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è pubblicata sul sito di CEM Ambiente www.cemambiente.it e sul **sito del Comune** www.comune.cambiago.mi.it e **liberamente scaricabile**.
É possibile consultare la Carta dei Servizi anche presso lo sportello del Comune.



1.2.2 Validità della Carta dei servizi

La presente Carta dei servizi ha **validità pluriennale** sino alla data di scadenza (30/11/2026) del contratto di servizio stipulato tra CEM Ambiente e il Comune. I contenuti della Carta dei servizi potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, organizzative o di standard di servizio, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio. Qualsiasi tipo di **modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni** mediante avviso sul sito internet e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

Con cadenza annuale, **entro il 30 aprile dell'anno successivo**, sarà pubblicato sul sito di CEM Ambiente il documento che illustra il livello qualitativo raggiunto nell'erogazione delle prestazioni.

1.2.3 Privacy

CEM Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni contenute nel *Data Protection Agreement* sottoscritto con i titolari del trattamento, ovvero i Comuni, ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento Europeo 2016/679 - GDPR.

Sul sito www.cemambiente.it/privacy/ e negli sportelli comunali è possibile consultare l'informativa ai sensi dell'art. 13 del regolamento UE n. 679/2016 del 27 aprile 2016.

1.2.4 Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Il Comune di CAMBIAGO con Delibera di Consiglio comunale n. 28 del 25/05/2022 ha definito che la gestione si posiziona nello schema I della matrice degli schemi regolatori ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (continuità, regolarità e sicurezza del servizio)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	**QUALITÀ TECNICA= SÌ**
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	**QUALITÀ CONTRATTUALE= NO**	**SCHEMA I** LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	**SCHEMA III** LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE= NO	**SCHEMA II** LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	**SCHEMA IV** LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

1.3 CHI È CEM AMBIENTE

CEM Ambiente è un'azienda a totale capitale pubblico che gestisce i servizi di igiene urbana per i Comuni soci.

CEM Ambiente, società da sempre attenta alla qualità del servizio reso e alla tutela dell'ambiente, attua e mantiene un sistema di gestione ambientale secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale e conforme al Regolamento EMAS, allo scopo di attuare il **miglioramento continuo** delle proprie prestazioni ambientali.

CEM Ambiente, nel suo operato, persegue i seguenti **obiettivi strategici** nel campo della sicurezza e della tutela dell'ambiente, come delineati nel documento di politica ambientale:

- **Mantenere** attivo e applicare un **Sistema di gestione ambientale** basato sul Regolamento CEE **EMAS** e conforme alla norma **UNI EN ISO 14001:2004** e **UNI EN ISO 9001:2015** presso i seguenti siti:
  - Sede Amministrativa ed ex-discarica di Cavenago di Brianza;
  - Centro Multimateriale di Liscate;
  - Stazione di trasferimento di Bellusco/Mezzago.
- **Rispettare**, nella sostanza e nei principi, tutte le leggi e i regolamenti ambientali applicabili, nonché gli eventuali impegni liberamente assunti in campo ambientale.
- **Promuovere** la collaborazione con le autorità locali sui temi dell'ambiente e perseguire un dialogo aperto nei confronti del pubblico.

I documenti di certificazione sono **scaricabili** sul sito di CEM Ambiente, **sezione documenti**: www.cemambiente.it/documenti-cem

Inquadra e scarica i **PDF** dei documenti di certificazione.

1.3.1 Comportamento del personale

Tutto il personale è chiamato a collaborare con il fine della migliore conduzione dei servizi affidati, consapevole che l'impegno relativo a **qualità**, **sicurezza**, **salute** e **ambiente** è parte integrante della propria mansione.

CEM Ambiente si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla **cortesia** e sul **rispetto**, a **rispondere ai loro bisogni** e ad **agevolarli nell'esercizio dei diritti e** nell'adempimento degli **obblighi**.

Il personale a contatto con gli Utenti è tenuto ad esporre il tesserino di riconoscimento recante fotografia e nominativo.

Il personale preposto al contatto telefonico è tenuto ad indicare, su richiesta, le proprie generalità o il codice di riconoscimento assegnato internamente dall'Impresa.

1.3.2 I servizi di CEM Ambiente

CEM Ambiente è affidataria in house dei servizi di igiene urbana e delle attività di supporto alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti per conto del Comune, cui spetta ogni decisione finale sulle modalità di effettuazione dei servizi.

Nell'ambito del predetto affidamento, CEM Ambiente si occupa inoltre di **pianificare**, **progettare**, **coordinare**, **ottimizzare** e **controllare la corretta esecuzione dei servizi svolti** sul territorio, riservandosi di affidare parte della concreta esecuzione dei servizi ad altri soggetti terzi, individuati nel rispetto delle vigenti norme in materia di appalti pubblici.



SEZIONE 2

TUTELA E INFORMAZIONE DELL'UTENTE



2.1 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI E TRASPARENZA

L'utenza può acquisire informazioni sul servizio integrato di gestione dei rifiuti utilizzando **i canali e le modalità** indicate sui **siti** di **CEM Ambiente** e del **Comune**.

Per quanto non espressamente riportato nel presente documento si fa riferimento al TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022 e s.m.i. e alla normativa vigente.

È possibile contattare CEM Ambiente, in qualità di gestore dei servizi di igiene urbana per:

- Conoscere l'elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili, ottenere istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto e suggerimenti per ridurre la produzione dei rifiuti.
- Chiedere informazioni sul calendario dei servizi di raccolta, consultabile online e distribuito in forma cartacea agli utenti.
- Ottenere informazioni sul programma delle attività di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio strade e sui divieti relativi alla viabilità e sosta.
- Ottenere informazioni sulle interruzioni e riattivazioni del servizio.
- Ottenere informazioni in merito a campagne straordinarie di raccolta rifiuti e nuove aperture o chiusure dei centri di raccolta.

- Ottenere informazioni in merito a ubicazione, orari di apertura e alle modalità di accesso e conferimento rifiuti presso i Centri di raccolta.
- Segnalare danni prodotti a persone, animali e cose, includendo anche il danneggiamento dei contenitori (secchi, bidoni carrellati, cassonetti) in dipendenza dell'esecuzione dei servizi.
- Ottenere informazioni sulle tipologie dei Servizi di Emergenza di competenza del gestore e attivabili direttamente dagli utenti.
- Attivare il servizio di emergenza 24h/24h.
- Effettuare segnalazione di disservizi e/o reclami.
- Prenotare il ritiro ingombranti a domicilio e altri servizi su chiamata.
- Ottenere informazioni sul programma delle attività di pulizia manuale, pulizia parchi e giardini, svuotamento cestini.



2.1.1 I recapiti e gli strumenti di informazione/ comunicazione

CEM Ambiente, in qualità di gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade, mette a disposizione del cittadino i canali di informazione e comunicazione relativamente ai servizi svolti di seguito riportati. In deroga a quanto previsto al comma 2.2, lettera a) del TQRIF, l'Ente territorialmente competente, con l'approvazione della presente Carta dei servizi, designa quale soggetto obbligato agli adempimenti inerenti alla gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni riguardanti le attività di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade, il gestore delle suddette attività.

- Fax 02-95241962 – 02-95241963
- Facebook www.facebook.com/cemambiente
- Linkedin www.linkedin.com/company/cem-ambiente/
- Instagram www.instagram.com/cem_ambiente/
- Pec protocollo@pec.cemambiente.it
- Numero verde e numero pronto intervento 800342266
- Sito internet www.cemambiente.it

DESCRIZIONE STRUMENTO	MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO
NUMERO VERDE	Numero Verde 800-342-266
• Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia del comune, smaltimento e centri di raccolta / piattaforme ecologiche. • Segnalazioni e richieste di informazioni. • Segnalazioni di disservizi per raccolta o pulizia strade. • Prenotazioni ritiro rifiuti ingombranti. • Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto. • Richiesta sostituzione o riparazione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto. • Segnalazione di discariche abusiva e/o rifiuti abbandonati.	**dal lunedì al venerdì** dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00 **sabato** dalle 9.00 alle 12.00 La telefonata è **gratuita** sia per telefonia fissa che mobile.

DESCRIZIONE STRUMENTO	MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO
SITO INTERNET	**www.cemambiente.it**
• Informazioni sul servizio e novità. • Informazioni su dove buttare le diverse tipologie di rifiuti. • Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposita sezione "segnala on line". • Informazioni sul calendario della raccolta specifiche per ogni Comune. • Informazioni sulla raccolta tradotte in 9 lingue. • Download dei calendari, App CEM Ambiente e pubblicazioni a riguardo della raccolta differenziata.	
APP CEM AMBIENTE	
Applicazione che permette in qualsiasi luogo e in qualsiasi momento di: • Segnalare disservizi sulla raccolta. • Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, attraverso la sezione "dove lo butto". • Essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade, attraverso la sezione "calendario". • Trovare le info per chiedere assistenza per il ritiro dei rifiuti ingombranti. • Localizzare i contenitori di rifiuti (pile, farmaci e olio alimentare esausto) più vicini alla posizione in cui ci si trova. • Avviso di notifica: 12 ore prima per la raccolta e il servizio di spazzamento strade. • Restare aggiornati sulle ultime news di CEM Ambiente. • Richiedere sostituzione o riparazione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto. • Fare segnalazioni di discariche abusive e/o rifiuti abbandonati.	Applicazione per smartphone e tablet, si scarica gratuitamente sugli store Android e IOS o dal sito di CEM Ambiente www.cemambiente.it/CEM Ambiente/ 
MAIL INFO	**info@cemambiente.it**
• Info di carattere generale. • Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto. • Richiesta sostituzione o riparazione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto. • Segnalazione di discariche abusiva e/o rifiuti abbandonati • Effettuare richieste scritte di informazioni e reclami relativi al servizio di raccolta e trasporto rifiuti e al servizio di spazzamento e lavaggio strade.	

È possibile contattare il Comune, in qualità di gestore del servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, **per**:

- Ottenere informazioni su calcolo, riscossione, pagamento, riduzione e rateizzazione di importi addebitati e su sanzioni, penalità, interessi di mora o rimborsi, modalità di conguaglio, imposte applicabili e sulla possibilità di invio in forma elettronica dei documenti di pagamento.
- Effettuare segnalazioni e richieste di rettifica su errori nella determinazione degli importi addebitati.
- Ottenere informazioni su estremi di atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso, regolamento tariffario, modalità di pagamento ammesse, scadenze di pagamento; sulla tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti e sull'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche.
- Effettuare richieste di attivazione, variazione o cessazione del servizio e ottenere informazioni su modalità e termini per la presentazione delle stesse.
- Ritirare il kit standard di contenitori al momento della richiesta di attivazione di nuova utenza.
- Effettuare reclami scritti inerenti il servizio di gestione delle tariffe e il rapporto con gli utenti.
- Inviare richieste scritte di informazione.

DESCRIZIONE STRUMENTO	MODALITÀ DI ACCESSO E FUNZIONAMENTO
CONTATTO TELEFONICO	ORARI
UFFICIO TRIBUTI TELEFONO 02/9508265	Lunedì 9.00-12.00 Martedì su appuntamento 9.00-13.30 Mercoledì 16.00-19.00 Giovedì su appuntamento 9.00-12.00 Venerdì 9.00-13.00
UFFICIO ECOLOGIA TELEFONO 029508234	Lunedì 9.00-12.00 - Mercoledì 16.00-19.00 - Venerdì 9.00-13.00
URP TELEFONO 029508280	Lunedì 9.00-12.00 - Martedi 9.00-13.30 - Mercoledì 16.00-19.00 Giovedì 9.00-12.00 - Venerdì 9.00-13.00
SITO INTERNET	www.comune.cambiago.mi.it
SEZIONE TRASPARENZA	https://cambiago.trasparenza-valutazione-merito.it
PEC	protocollo@pec.comune.cambiago.mi.it
MAIL INFO	
Per informazioni sulla tassa rifiuti	tributi@comune.cambiago.mi.it
Per informazioni su servizio ecologia	segreteria.tecnico@comune.comune.cambiago.mi.it
Per tutte le richieste indipendentemente dall'argomento	protocollo@comune.cambiago.mi.it

COMUNE DI CAMBIAGO

Inquadra e vai direttamente al **sito del comune.**

2.1.2 La valutazione della qualità del servizio



Gli **Utenti** possono far pervenire a CEM Ambiente **suggerimenti e proposte attraverso l'APP CEM Ambiente** e tutti i canali di comunicazione. Possono inoltre esprimere il proprio **grado di soddisfazione** in merito alla qualità percepita del servizio rispondendo alle indagini organizzate periodicamente da CEM Ambiente per conoscere le esigenze degli utenti, verificare la qualità del servizio reso e comprendere i possibili interventi per il suo miglioramento.

Per l'esecuzione delle indagini di *customer satisfaction* rivolte agli utenti, CEM Ambiente si avvale della collaborazione di soggetti terzi qualificati. L'indagine di norma si rivolge a due tipologie di utenze:

- Utenze domestiche.
- Utenze commerciali (escludendo gli enti pubblici).

Gli esiti delle indagini condotte possono essere consultati sul sito di CEM Ambiente al seguente link: www.cemambiente.it/wp-content/uploads/2017/01/12-Indagine_light.pdf



2.1.3 La segnalazione, la richiesta scritta di informazioni e i reclami

L'utente può inoltrare segnalazioni e richieste a **mezzo posta**, via **e-mail**, mediante **sportello fisico** e **online** o tramite il **servizio telefonico** ai recapiti e canali di contatto riportati al paragrafo *"2.1.1 • I recapiti e gli strumenti di informazione/comunicazione"* della presente Carta dei servizi.

In caso di segnalazioni o richieste scritte relative ai servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio strade, CEM Ambiente comunica l'esito finale con risposta motivata scritta entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi.

Qualora la complessità della segnalazione non dovesse consentire il rispetto dei tempi previsti, l'utente sarà comunque informato, entro i termini prefissati, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa per rispetto nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta. **Di norma non saranno prese in considerazione richieste anonime o incomplete** delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del gestore.

> L'utente può inoltrare segnalazioni e richieste a mezzo **posta**, via **e-mail**, mediante **sportello** fisico e **online** o tramite il servizio **telefonico** ai recapiti e canali di contatto.

L'utente può sporgere reclamo per violazioni dei principi e degli standard contenuti nella presente Carta dei servizi, inviando comunicazione scritta a CEM Ambiente o al Comune per i servizi di rispettiva competenza, utilizzando il modulo apposito scaricabile dal sito internet del gestore, disponibile nei punti di contatto con l'utente, o compilabile online. È prevista la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo senza utilizzare il modulo apposito purché la comunicazione contenga gli stessi campi obbligatori riportati nel modulo stesso. Nella richiesta o reclamo l'utente è tenuto a **fornire tutte le informazioni disponibili** per consentire l'istruttoria di verifica e l'invio di risposta scritta da parte del gestore. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi o incompleti delle informazioni necessarie a un'adeguata risposta scritta da parte del gestore.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'Utente le modalità di presentazione dei reclami.



Entro i termini definiti alla sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi, CEM Ambiente o il Comune comunicano l'esito finale con risposta motivata scritta.

Se la complessità del reclamo non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato, entro i medesimi termini, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta.

2.1.4 La segnalazione di disservizio da parte degli utenti



Il passaggio di raccolta termina generalmente entro le ore 14.00, pertanto la segnalazione per disservizi rilevati nell'esecuzione della "raccolta Porta a Porta" deve essere effettuata dagli utenti non prima delle ore 14.00 del giorno previsto per il servizio.

In caso di **mancato o incompleto servizio** di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un reclamo verbale al **numero verde 800342266** oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o nell'App CEM Ambiente. CEM Ambiente ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio, secondo le tempistiche standard definite al paragrafo *"6.2 • Standard di qualità contrattuale e tecnica"* del presente documento.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario di CEM Ambiente, l'irregolarità sarà segnalata mediante un **adesivo di non conformità**. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto: **il cittadino dovrà ritirare i rifiuti non conformi e conferirli poi correttamente** nel rispetto delle modalità di raccolta definite dal Regolamento Comunale in materia, dei **giorni e degli orari indicati nel calendario**.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, CEM Ambiente ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante App Cem Ambiente, con informativa sul sito internet istituzionale e altre forme di informazione quali volantinaggio nei luoghi maggiormente frequentati, almeno cinque giorni prima dell'evento.

2.2 Organi di tutela

L'Utente che rileva inadempienze rispetto agli obblighi assunti dal/i gestore/i con questa Carta dei servizi può sporgere reclamo con le modalità sopra esposte. **Qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può**:

- Richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della criticità.
- Presentare reclamo all'Ente territorialmente competente (Comune). Il Contratto di Servizio prevede delle misure sanzionatorie che il Comune può adottare nei confronti di CEM Ambiente, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta dei servizi e delle disposizioni di legge.
- Rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori e, ove opportuno, avviare la procedura di conciliazione paritetica extragiudiziale.
- Rivolgersi all'autorità di regolazione ARERA.

SEZIONE 3

IL SERVIZIO DI RACCOLTA, TRASPORTO, RECUPERO E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI



3.1 OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

3.1.1 RACCOLTE PORTA A PORTA

Per **raccolte porta a porta** si intendono quelle che prevedono il **ritiro** dei rifiuti **presso il domicilio dell'Utente**. Il ritiro dei rifiuti avviene secondo un **calendario stabilito**, in giorni dedicati per ciascuna tipologia di materiale oggetto di questo tipo di raccolta.

La fascia oraria di raccolta viene svolta tendenzialmente dalle ore 6.00 alle ore 12.00; con possibilità di esporre i bidoni dalle ore 20.00 della sera precedente.

Gli **obblighi e le modalità** secondo i quali deve essere svolto il servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento dei rifiuti sono stabilite **nel "Contratto di servizio"** sottoscritto tra CEM Ambiente e il Comune. Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti è fondamentale che vi sia, unitamente all'impegno del gestore, anche l'adozione da parte dei cittadini di comportamenti responsabili nel rispetto del Regolamento comunale vigente in materia, dell'ambiente e del decoro urbano.

Le informazioni relative ai servizi di raccolta sono reperibili utilizzando i seguenti canali:

- Calendario distribuito annualmente a tutti gli utenti
- Modalità di conferimento dei rifiuti: www.cemambiente.it/dove-lo-butto/
- Servizi di misurazione puntuale dei rifiuti (Ecuosacco): www.cemambiente.it/ecuosacco/

Eventuali modifiche sono comunicate all'Utenza a mezzo stampa, APP CEM Ambiente, con comunicazione al Comune e alla seguente pagina del sito web: www.cemambiente.it/sezione/comunicazioni/news/

Si riportano di seguito le principali informazioni sulle modalità di erogazione e di fruizione del servizio.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE	COLORE CONTENITORE
RACCOLTE PORTA A PORTA RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	**UMIDO** 	**Bisettimanale** (consultare il calendario)	Sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in contenitori di dimensione e colore indicati sul calendario	MARRONE
	SECCO FRAZIONE RESIDUA DA R.D. 	**Settimanale** (consultare il calendario)	Sacchi di polietilene semitrasparenti da 110 lt	
	CARTA E CARTONE 	**Settimanale** (consultare il calendario)	In scatole di cartone, borse di carta, pacchi legati con spago o secchi, con coperchio e manico, bidoni carrellati da 120, 240 e 360 lt o cassonetti da 1100 lt	BIANCO
	VETRO 	**Settimanale** (consultare il calendario)	In secchi, con coperchio e manico, bidoni carrellati da 120, 240 lt	VERDE
	MULTIPAK (IMBALLAGGI IN PLASTICA, IMBALLAGGI METALLICI, CONTENITORI IN CARTONE PER BEVANDE E ALIMENTI) 	**Settimanale** (consultare il calendario)	Sacchi di polietilene semitrasparenti da 110 lt di colore giallo	
	SCARTI VEGETALI - VERDE 	**Stagionale: Settimanale** (marzo-novembre)	In bidoni carrellati da 120/240 lt Ramaglie e potature legate con spago in fascine peso massimo 20 kg/cad e lunghezza non superiore a 1,5 metri	VERDE

Gli operatori che svolgono il servizio di raccolta rifiuti, i tecnici ispettivi e i tecnici di CEM Ambiente effettuano **controlli quali/quantitativi sul materiale conferito, segnalando le non conformità** rilevate attraverso etichette adesive apposte sui contenitori/sacchi. L'etichetta riporta sempre l'indicazione di dove trovare le informazioni per la corretta esposizione e le possibili motivazioni della segnalazione di non conformità.



3.1.2 MICRORACCOLTE

La raccolta di alcune frazioni di rifiuto (**pile esauste**, **farmaci scaduti**, **rifiuti tessili**, ecc.) avviene mediante conferimento da parte dell'Utenza in **contenitori stradali dedicati**, collocati su indicazione di ogni singolo Comune sul suolo pubblico ad accesso libero. I contenitori sono periodicamente svuotati da operatori con automezzi adibiti per il trasporto nei centri autorizzati.

Per quanto concerne le raccolte degli **indumenti dismessi/rifiuti tessili** potrebbero essere presenti dei contenitori su aree private (posteggi supermercati, benzinai, ecc.) estranei al servizio erogato dal gestore.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE
MICRORACCOLTE RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	**PILE ESAURITE**	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Contenitori stradali di varie dimensioni dislocati sul territorio o presso servizi ed esercizi pubblici
	FARMACI	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Contenitori stradali di varie dimensioni dislocati sul territorio o presso servizi ed esercizi pubblici
	OLIO VEGETALE ESAUSTO	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Cisterna da 300 lt posizionata su suolo pubblico



3.1.3 SERVIZI A RICHIESTA

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE
SERVIZI A RICHIESTA RIFERIMENTO REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E SERVIZI DI IGIENE URBANA	**OLIO VEGETALE ESAUSTO**	Svuotamento periodico contenitori con frequenza variabile in relazione al grado di utilizzo	Contenitori di varie dimensioni dislocati presso attività di ristorazione
	RIFIUTI INGOMBRANTI	Il ritiro avviene nel giorno concordato con il Numero Verde tra le ore 6.00 e le ore 16.00	Prenotazione telefonica al Numero Verde. I materiali devono essere conferiti a bordo strada nel rispetto dei volumi previsti

3.1.4 PIATTAFORMA ECOLOGICA

In queste strutture gli Utenti hanno la possibilità di conferire, in funzione della capacità ricettiva, le **tipologie di rifiuti urbani diversi da quelli per i quali sono attivi i servizi di raccolta porta a porta**.

Durante gli orari di apertura, le strutture sono presidiate da almeno un operatore dedicato alla verifica del diritto al conferimento e alla sua correttezza, all'assistenza all'Utenza, agli adempimenti di registrazione previsti dalla legge, all'attività di pulizia (delle aree interne ed esterne).

Per le utenze non domestiche, il trasporto dei propri rifiuti deve avvenire con mezzi dotati di valida iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per la categoria adeguata al trasporto delle specifiche tipologie di rifiuti (codici EER).

Rientra tra gli obblighi del gestore garantire la fruibilità e disponibilità dei contenitori di raccolta dei rifiuti negli orari di apertura di ciascuna struttura.

Sul sito web del gestore CEM Ambiente **sono consultabili l'elenco e la dislocazione dei centri di raccolta** a disposizione per le utenze domestiche e non domestiche, il calendario e l'orario di apertura, le modalità di accesso e di conferimento e l'elenco delle tipologie di rifiuti conferibili.

L'orario di apertura, concordato con l'Amministrazione comunale, è consultabile sul calendario distribuito annualmente a tutti gli Utenti e sul sito internet di CEM Ambiente www.cemambiente.it/calendario-raccolta/

SERVIZI	FRAZIONE	ACCESSO
PIATTAFORMA ECOLOGICA SOVRACOMUNALE	RIFIUTI INGOMBRANTI CARTA E CARTONE LEGNO ROTTAME FERROSO SCARTI VEGETALI PLASTICHE DURE MACERIE ED INERTI VETRO LASTRE VETRO BOTTIGLIE POLISTIROLO RAEE R1 - FRIGORIFERI RAEE R2 - GRANDI BIANCHI RAEE R3 - TV E MONITOR RAEE R4 - PICCOLI ELETTRODOMESTICI RAEE R5 - LAMPADE E LAMPADINE ACCUMULATORI AL PIOMBO OLIO MINERALE OLIO VEGETALE PILE FARMACI VERNICIPRODOTTI E CONTENITORI "T" E/O "F" TONER	Utenze domestiche residenti con CNS. Utenze domestiche non residenti e utenze non domestiche con CEM Card



3.1.5 SERVIZIO NEI MERCATI

I servizi nei mercati comprendono la **raccolta delle frazioni di rifiuto prodotte** e lo **spazzamento** delle aree interessate.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESPOSIZIONE
MERCATI SETTIMANALI COMPETENZA CEM	**SECCO - FRAZIONE RESIDUA DA R.D.**	Settimanale	In sacchi semitrasparenti da 110 lt
	ORGANICO - UMIDO - F.O.R.S.U.		In bidoni carrellati da 120 e 240 lt
	IMBALLAGGI IN PLASTICA - CASSETTE		Accatastati in modo ordinato
	IMBALLAGGI IN LEGNO - CASSETTE		
	IMBALLAGGI IN CARTONE		

3.2 SERVIZI DI EMERGENZA



In ottemperanza con quanto disposto da ARERA nel TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022, CEM Ambiente svolge un servizio di Emergenza **attivo 24 ore su 24 su chiamata** al numero 800342266, dedicato alle segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio. È erogato nei seguenti casi:

a) Ricevimento segnalazione e intervento alla riapertura dei cantieri di servizio:
- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di modeste quantità di residui sparsi su suolo pubblico che non pregiudicano la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
- ribaltamento di cassonetti/bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che non sono di impedimento alla normale viabilità, ovvero che non generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado.

b) Ricevimento segnalazione e intervento entro 4 ore:
- incendio nelle Piattaforme ecologiche o Centri di raccolta;
- incendio di cassonetti/bidoni o cumuli di sacchi di rifiuti (dopo l'intervento dei Vigili del fuoco che hanno spento l'incendio) con presenza di quantità rilevanti di residui sparsi su suolo pubblico che possono pregiudicare la viabilità stradale o l'accesso a edifici pubblici (uffici pubblici, scuole, chiese ecc.);
- ribaltamento di cassonetti/bidoni o rottura di sacchi, con presenza di rilevanti quantità di rifiuti sparsi su suolo pubblico che possono essere di impedimento alla normale viabilità, ovvero che generano, per quantità e/o tipologia, situazioni di degrado.

Laddove si verifichi la necessità di individuazione della tipologia dei **rifiuti abbandonati** prima della loro rimozione, il gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area. La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento delle necessarie autorizzazioni.

Per i dettagli sul servizio è possibile **consultare il sito di CEM Ambiente**.

3.3 SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Nel caso di **interruzione programmata del servizio**, il gestore deve avvisare l'Utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di persone possibile, informando sia in merito alla **sospensione** prevista sia circa la **ripresa** effettiva **del servizio**, nei termini indicati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi.

L'eventuale **interruzione del servizio deve essere recuperata** entro i termini specificati nella sezione "Standard e indicatori" della presente Carta dei servizi.

SEZIONE 4

IL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE



4.1 OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di spazzamento e lavaggio strade sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra CEM Ambiente e il Comune.

I servizi erogati da CEM Ambiente sono disciplinati nel regolamento di servizio ed eseguiti nel rispetto della programmazione consultabile sul sito societario e sull'App CEM Ambiente.

4.1.1 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Il servizio, svolto da CEM Ambiente secondo la programmazione definita in accordo con il Comune, prevede la **pulizia meccanizzata con supporto manuale di un operatore appiedato munito di soffiatore** di: strade, piazze, parcheggi adiacenti alle strade e altre aree pubbliche. **I materiali raccolti** vengono conferiti presso **l'impianto di trattamento terre di CEM Ambiente**.

4.1.2 SPAZZAMENTO MANUALE

Il servizio, svolto da CEM Ambiente secondo la programmazione definita **in accordo con il Comune**, viene effettuato su **pubbliche strade**, **piazze**, **aree pedonali**, **marciapiedi**, **aree verdi** attrezzate e fruibili al pubblico, **banchine stradali** e nei tratti dove non sussistono obblighi a carico dei privati.



4.1.3 SVUOTAMENTO CESTINI

Cem Ambiente provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei **cestini stradali/ trespoli/mini-isole** presenti nel territorio del Comune, **con sostituzione dei sacchi**, ove opportuno, e **pulizia delle aree circostanti**, ove necessario.

Alcuni cestini, data la posizione in aree di pregio e l'utilizzo effettivo, possono richiedere frequenze di svuotamento superiori a quelle di altre aree. La programmazione del servizio viene concordata con l'Amministrazione comunale.

SERVIZI	FRAZIONE	FREQUENZA	MODALITÀ DI ESECUZIONE
SPAZZAMENTO E PULIZIA SUOLO PUBBLICO	**PULIZIA STRADALE MECCANIZZATA** (ESCLUSE LE STRADE PROVINCIALI)	La frequenza, le giornate, le zone del comune e gli orari in cui avviene la pulizia, sono concordate con il Comune. Le date possono essere consultate sul sito di CEM Ambiente e sull'App CEM Ambiente, sezione Calendario Raccolte	Mediante autospazzatrici aspiranti con squadra operativa costituita da autista e ausiliario con soffiatore
SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI	**SPAZZAMENTO MANUALE E VUOTATURA CESTINI**	La frequenza, le giornate, le zone del comune e gli orari della pulizia, sono concordate con il Comune	Svuotamento dei cestini stradali e sostituzione dei sacchetti

4.2 SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Nel caso di **interruzione programmata del servizio**, il gestore deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di Utenti possibile, **informando** sia in merito alla **sospensione** prevista, sia circa la **ripresa** effettiva del servizio.

SEZIONE 5

IL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI



5.1 OBBLIGHI E MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Gli obblighi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti **sono stabilite nel regolamento tariffario del Comune** in accordo con le determinazioni dell'Autorità di Regolazione ARERA.

Il Comune è il Gestore per la tariffa e il rapporto con l'utenza e provvede alla riscossione della TARI approvata per il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Nel farlo può richiedere di avvalersi dei servizi offerti da CEM Ambiente.

Allo scopo di **garantire la totale copertura dei costi del servizio**, in un'ottica di efficacia, efficienza ed economicità, gli utenti sono tenuti a presentare richiesta scritta di attivazione del servizio al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile utilizzando gli appositi canali e modulistica. Tutte le informazioni si trovano sul sito web del Comune.

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

Alla richiesta di attivazione dell'utente **segue risposta scritta da parte del gestore** del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la consegna delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

Gli utenti sono tenuti a presentare **richiesta scritta di variazione o cessazione** del servizio al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro 90 giorni solari dalla data di variazione o cessazione, utilizzando gli appositi canali e modulistica. Tutte le informazioni si trovano sul sito web del Comune.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni solari, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. **Le richieste di variazione** del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di 90 giorni, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione. Rimane salvo il divieto di duplicazione di imposizione per la medesima fattispecie imponibile. Alla richiesta di variazione o cessazione dell'utente segue risposta scritta da parte del gestore del servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e l'eventuale ritiro delle attrezzature per i servizi di raccolta a domicilio.

> Il **Comune** è il Gestore per la **tariffa** e il **rapporto** con l'utenza e provvede alla riscossione della **TARI.**

Le utenze non domestiche che intendono conferire i propri rifiuti urbani avviandoli al recupero al di fuori del servizio pubblico, devono comunicarlo al gestore dell'attività di gestione delle tariffe e del rapporto con l'utente entro il 30 giugno di ciascun anno. Gli effetti di tali richieste decorrono del 1 gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

5.2 ACCERTAMENTI

Il Comune designa un **funzionario responsabile del tributo comunale** con poteri organizzativi e gestionali, compresa la sottoscrizione dei provvedimenti e la rappresentanza in giudizio per le controversie relative al tributo stesso.

Ai fini della verifica del corretto assolvimento degli obblighi tributari, il funzionario responsabile può **inviare questionari ai contribuenti**, **richiedere dati e notizie agli uffici pubblici** o ai gestori di **servizi pubblici** in esenzione da spese e diritti, disporre l'accesso ai locali e alle aree assoggettabili al tributo mediante, personale debitamente autorizzato e con preavviso di almeno sette giorni.

Ai fini dell'attività di accertamento del tributo degli immobili a destinazione ordinaria, iscritte o iscrivibili nel catasto edilizio urbano, il Comune, sino all'allineamento tra dati catastali e dati relativi alla toponomastica e alla numerazione civica interna ed esterna dell'immobile, può considerare, per il calcolo del tributo, l'80 per cento della superficie catastale determinata secondo i criteri stabiliti dal regolamento di cui al Decreto del Presidente della Repubblica 23 marzo 1998, n. 138.

L'entità degli interessi, sia per le somme a credito dei contribuenti che per le somme a debito richieste mediante avviso di accertamento, è stabilita nel regolamento comunale **gestione della TARI**.

5.3 MODALITÀ DI RISCOSSIONE

Il Comune considera come **periodo di bollettazione l'anno solare**, suddividendo i pagamenti **in almeno due rate o emissioni**. Le rate o emissioni con scadenze precedenti il 1 dicembre costituiscono un acconto, calcolato sulla base delle tariffe approvate per l'anno precedente; la rata o l'emissione con scadenza successiva all'1 dicembre costituisce il conguaglio dovuto sulla base delle tariffe approvate per l'anno di riferimento. **Il Comune riscuote il tributo TARI** dovuto in base alle dichiarazioni presentate e agli accertamenti definitivi, inviando ai contribuenti, anche per posta semplice, inviti di pagamento che specificano le somme dovute per il tributo comunale e quello provinciale.

> Il Comune riscuote il **tributo TARI** inviando ai contribuenti inviti di pagamento che specificano per ogni utenza le somme dovute per **tributo comunale** e **tributo provinciale.**

Per il pagamento in unica soluzione, ovvero della prima rata, la scadenza per il pagamento è fissata dopo almeno venti (20) giorni solari rispetto alla data di emissione della bolletta, come da indicazioni riportate nel documento stesso.

Ai fini della riscossione ordinaria della TARI, è garantita all'Utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

5.4 RATEIZZAZIONE

Il Comune deve garantire ulteriori **possibilità di rateizzazione** degli avvisi ordinari, ai seguenti Utenti:

- Beneficiari del bonus sociale per disagio economico, previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico. Dichiarazione per autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00;
- Utenti in condizioni economiche disagiate secondo i criteri definiti dal Comune;
- Utenti con una TARI superiore del 30% al valore medio della tariffa annuale pagata negli ultimi due anni.

In questi casi, il Comune dovrà **allegare** al documento di riscossione, i **bollettini** per il **pagamento rateale** dell'importo dovuto e tutte le informazioni minime previste dall'Autorità di regolazione ARERA ai sensi della trasparenza e qualità, anche eventualmente mediante il richiamo a quanto pubblicato sul sito web.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a € 100,00, fatta salva la possibilità per il Comune di praticare condizioni di rateizzazione migliori, indipendentemente dall'importo dovuto.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'Utente che ne ha diritto, deve essere presentata **entro la scadenza del termine di pagamento** riportato nel documento di fatturazione.

Gli interessi di mora e di rateazione sono conteggiati in base a quanto previsto nel regolamento comunale di gestione della TARI.

5.5 SOSPENSIONI E INTERRUZIONI DEL SERVIZIO

Nel caso di interruzione programmata del servizio di sportello, il Comune deve avvisare l'utenza con congruo anticipo e scegliendo modalità di comunicazione che raggiungano il maggior numero di Utenti possibile, informando sia in merito alla sospensione prevista, sia circa la ripresa effettiva del servizio.

SEZIONE 6

INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ



6.1 OBBLIGHI DI CONTINUITÀ E REGOLARITÀ

Gli standard di qualità, continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio definiti nella presente Carta dei servizi sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi eccezionali, eventi causati da terzi, disposizioni della Pubblica autorità.

Eventuali disservizi rilevati dal Comune sono contestati a CEM Ambiente. Il Gestore CEM Ambiente è tenuto a segnalare tempestivamente al Comune le inadempienze o irregolarità che si verificano per cause ad esso non imputabili (strada interrotta – mancato spazzamento neve – conferimenti non conformi alle prescrizioni regolamentari – automezzi in sosta vietata et al.).

6.2 STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

Per garantire la verifica da parte degli utenti sulla qualità dell'erogazione dei servizi sono stati individuati i **seguenti "standard generali"**, ovvero **indicatori del livello di qualità minimo** che il gestore garantisce ai propri utenti:

- Per il servizio di Numero verde sono garantite 33 ore settimanali di disponibilità. In normali condizioni di servizio, il gestore si impegna a contenere il più possibile il tempo di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico. A fronte di eccezionali afflussi di chiamate, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione tramite i risponditori automatici.
- Il tempo medio di ritiro dei rifiuti ingombranti su chiamata è pari a 15 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in assenza di sopralluogo è pari a 5 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di recupero di un disservizio per la raccolta domiciliare in presenza di sopralluogo è pari a 10 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di risposta motivata a reclami scritti è pari a 30 giorni lavorativi; a 40 gg se sono coinvolti più gestori.
- Il tempo medio di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a 30 giorni lavorativi; a 40 gg se sono coinvolti più gestori.
- Il tempo medio di intervento per richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, danneggiate dagli operatori durante la movimentazione e svuotamento, è pari a 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo.

> Gli standard di **qualità**, **continuità**, **regolarità** di erogazione e di **tempestività di ripristino** del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio.

- Il tempo medio di intervento per richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta danneggiate dagli operatori durante le attività è pari a quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo.
- Il tempo medio di consegna da parte del Comune delle attrezzature senza sopralluogo è pari a 5 giorni lavorativi.
- Il tempo medio di consegna da parte del Comune delle attrezzature in presenza di sopralluogo è pari a 10 giorni lavorativi.

Lo standard si intende rispettato se, su base annuale, la **percentuale** delle **prestazioni** è pari o superiore alla percentuale minima indicata nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal **Testo Unico della qualità del servizio ARERA**. Per il calcolo non si considerano eventuali prestazioni erogate fuori standard per indisponibilità dell'utente o per cause non imputabili al gestore.

- Per le **prestazioni dei Servizi di emergenza**, il tempo medio di arrivo sul luogo è pari a 4 ore dall'inizio della conversazione. Lo standard si intende rispettato se, su base annuale, la percentuale delle prestazioni è pari o superiore alla percentuale minima indicata nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA.
- Per la **programmazione** mensile del servizio di **raccolta e trasporto**, lo standard si intende rispettato se la percentuale non è inferiore al minimo indicato nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA;
- Per la **programmazione** mensile del servizio di **spazzamento e lavaggio** delle strade, lo standard si intende rispettato se la percentuale non è inferiore al minimo indicato nello schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA.

6.3 INDICATORI DI QUALITÀ



CEM Ambiente si impegna a fornire ogni anno entro il 30 aprile dell'anno successivo, tramite pubblicazione sul proprio sito internet o tramite invio all'Ente Territorialmente Competente ovvero il Comune, **informazioni sul livello di qualità ottenuto per ciascuno degli standard** precedentemente elencati, per quanto di propria competenza, evidenziando se è stato rispettato il livello di qualità previsto dallo schema contrattuale scelto dal Comune e definito dal Testo Unico della qualità del servizio ARERA. La misura del livello di qualità dovrà essere prodotta secondo le modalità di calcolo previste dall'Autorità di regolazione del settore ARERA.

Il Comune si impegna a informare i cittadini, attraverso la pubblicazione sul proprio sito internet, del valore raggiunto dagli standard di qualità contrattuale del servizio, calcolati su base annua.

6.3.1 Gestione dello sportello fisico

Il Comune garantisce un **orario di apertura settimanale** non inferiore a 15 ore. Per gli orari e le modalità di accesso, si rimanda al paragrafo 2.1.1 della presente Carta dei servizi.

In normali condizioni di servizio, il gestore delle tariffe e rapporti con l'utente si impegna a mantenere i **tempi di attesa allo sportello fisico**, entro il limite di 10 minuti.

Mentre il limite dei **tempi medi di attesa telefonica** è entro 5 minuti.

6.3.2 Richieste di attivazione del servizio

Il Comune s'impegna a **rispondere ad ogni richiesta scritta** di attivazione del servizio entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo.

6.3.3 Reclami

Qualsiasi **violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta dei servizi** può essere segnalata tramite lettera, mail o sito web, **compilando l'apposito modulo** predisposto dal gestore e reperibile sul sito internet.

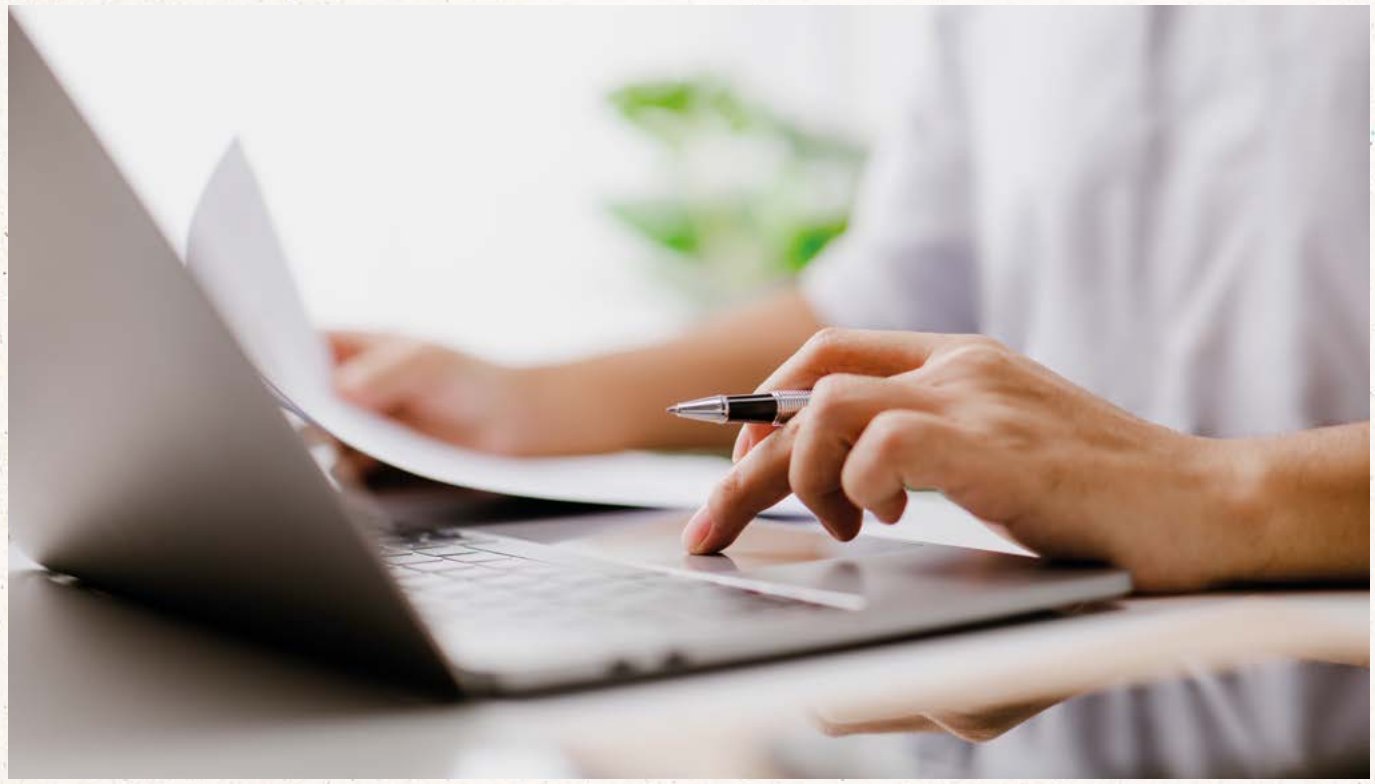
L'utente può inviare il reclamo senza usare il modulo apposito purché la comunicazione contenga gli stessi **campi obbligatori**. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente alla criticità segnalata.

Il gestore s'impegna a rispondere a ogni reclamo scritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per **il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale**. Nel caso di reclamo relativo al servizio svolto dal gestore CEM Ambiente, il termine massimo di risposta è aumentato a 40 giorni, per consentire lo scambio di informazioni tra CEM e il Comune.

Se la complessità del reclamo non dovesse consentire il rispetto dei tempi prefissati, l'Utente sarà comunque informato, entro i medesimi termini, in merito allo stato di avanzamento della pratica e ai tempi ipotizzabili per la conclusione. Tale comunicazione, doverosa per rispetto nei confronti dell'utente, non produce alcun esito in termini di rispetto degli standard sulle tempistiche di risposta.

Il Comune si impegna a formulare la risposta in modo chiaro e comprensibile, indicando l'identificativo del reclamo ed il referente organizzativo del gestore, il quale, se necessario, fornirà ulteriori chiarimenti. Non saranno presi in considerazione reclami anonimi o incompleti delle informazioni necessarie all'invio di risposta scritta da parte del gestore.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto sono a disposizione per indicare all'Utente le modalità per la presentazione dei reclami.



6.3.4 Richiesta scritta di informazioni

Il gestore s'impegna a rispondere a ogni richiesta scritta di informazioni pervenuta entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale. Nel caso la richiesta riguardi il servizio svolto dal gestore CEM Ambiente, il termine massimo di risposta è aumentato a 40 giorni, per consentire lo scambio di informazioni tra i gestori.

Il gestore si impegna a formulare la risposta in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo il referente organizzativo del gestore, il quale, se necessario, fornirà ulteriori chiarimenti.

6.3.5 Richiesta di rettifica degli importi addebitati

Qualsiasi inesattezza rilevata nel calcolo degli importi addebitati può essere segnalata tramite lettera, mail o sul sito web, compilando l'apposito modulo predisposto dal gestore e reperibile sul sito internet Al momento della presentazione della richiesta l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto rilevato.

Il Comune s'impegna a rispondere a ogni richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati entro il termine massimo di 60 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

Il Comune, richiamando la richiesta, si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando, se necessario, il referente organizzativo del gestore, il quale, potrebbe fornire ulteriori chiarimenti. Idem La risposta dovrà essere completa dell'esito delle verifiche eseguite e delle valutazioni sulla fondatezza, o meno della richiesta.

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, entro 120 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, attraverso detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile.

Nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non sia prevista entro un massino di 120 giorni, il gestore provvederà all'accredito mediante rimessa diretta.

Resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

> Qualsiasi **inesattezza** rilevata nel **calcolo degli importi** addebitati può essere **segnalata per iscritto** dal diretto interessato.

6.3.6 Richiesta di variazione e cessazione del servizio

Il Comune s'impegna a rispondere a ogni richiesta di variazione o cessazione del servizio degli importi addebitati pervenuta per iscritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

6.3.7 Tempi di attesa telefonica

In normali condizioni di servizio, il gestore si impegna a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, entro il limite di 240 secondi.

A fronte di eccezionali afflussi di chiamate, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione tramite i risponditori automatici.

WWW.COMUNE.CAMBIAGO.MI.IT



cem ambiente

Sostenibile Quotidiano