



Comune di Besana in Brianza (MB)

in qualità di Ente Territorialmente Competente (ETC)

**Carta della Qualità del Servizio Integrato
di Gestione dei Rifiuti Urbani
ai sensi della Delibera ARERA 15/2022/R/RIF**

all. 1 alla deliberazione di G.C. n. 256 del 12 / 12 / 2022

INDICE

SEZIONE I – CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFE E RAPPORTI CON L'UTENZA (GTRU)

A. IL TESTO UNICO TQRIF – DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF

1. NATURA E FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'
2. GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI
3. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI
4. INDICAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO
5. INDICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITA' CONTRATTUALE E TECNICA
6. INDICAZIONE DEI GESTORI OBBLIGATI AGLI ADEMPIMENTI PREVISTI DALLA REGOLAZIONE
7. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITA'
8. PRINCIPI FONDAMENTALI (INSERITO AI SENSI DEL DPCM 27 GENNAIO 1994)

B. INFORMAZIONI GENERALI SULLA TARI

1. CHE COS'E' LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE
2. CHI PAGA LA TARI
3. ESCLUSIONI E AGEVOLAZIONI DELLA TARI
4. IL RUOLO DEL COMUNE
5. I PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO
6. I SERVIZI EROGATI
7. PERIODO DI VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

C. GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

1. L'ISTANZA DI ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA
2. IL RICORSO IN COMMISSIONE TRIBUTARIA
3. PUNTI DI CONTATTO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI
4. L'AVVISO DI PAGAMENTO TARI E L'EVENTUALE RETTIFICA

D. COSA SUCCEDDE IN CASO DI INSOLVENZA

1. IL SOLLECITO DI PAGAMENTO
2. L'AVVISO DI ACCERTAMENTO
3. LA RISCOSSIONE COATTIVA

SEZIONE II – CARTA DELLA QUALITA' DELLE ALTRE COMPONENTI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE, RACCOLTA, TRASPORTO, TRATTAMENTO, SMALTIMENTO E RECUPERO DEI RIFIUTI URBANI)

1. LA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE
2. I PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE
3. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA
4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA
RACCOLTA DOMICILIARE
5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO
6. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE
STRADE
7. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
8. I SERVIZI EROGATI DI IGIENE URBANA

SEZIONE I – CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON L'UTENZA (GTRU)

A. IL TESTO UNICO TQRIF – DELIBERA ARERA 15/2022/R/RIF

1. NATURA E FINALITA' DELLA CARTA DELLA QUALITA'

La Carta della qualità dei servizi (Carta) è un documento volto alla tutela dei diritti dei fruitori del servizio di Gestione Tariffe e dei Rapporti con gli Utenti relativo alla TARI – Tassa Rifiuti del Comune di Besana in Brianza.

È uno strumento di immediata consultazione che consente agli utenti di avviare un dialogo diretto per verificare gli standard operativi e qualitativi rivolti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dei livelli di servizio a tutela dell'utenza servita.

Rappresenta un complesso di regole con la finalità di un costante monitoraggio al fine, dove necessario, di intraprendere idonee azioni correttive in favore di quanti dovessero essere penalizzati da prassi non adeguate.

Il Comune di Besana in Brianza assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (in seguito *Carta della qualità*).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA¹ (ai sensi della Legge n.205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le attività della tabella seguente, dove è indicato il gestore incaricato di ciascuna:

¹ ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente

| | |
|--|---|
| Attività di spazzamento e lavaggio delle strade | Gelsia Ambiente e Comune di Besana in Brianza |
| Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti | Comune di Besana in Brianza |
| Attività di raccolta e trasporto | Gelsia Ambiente |
| Attività di gestione Centro di Raccolta Rifiuti | |
| Attività di ritiro dei rifiuti su chiamata | |
| Altri servizi accessori, quali pulizia delle aree verdi, raccolta rifiuti abbandonati. | |
| Servizio di Pronto Intervento | |

2. GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **d.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 **dicembre** 2000, recante "*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*";
- **decreto legislativo 116/20** è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116, recante "*Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio*";
- **decreto legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "*Norme in materia ambientale*" e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/21** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante "*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*";
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito ETC)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «*modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali*» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante “*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*”;
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino:** è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio:** documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto:** è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva e tributo;
- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

3. POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Il presente documento è redatto per le finalità di cui all'art. 5 della Delibera ARERA 15/2022/R/RIF - all. A. (TQRIF).

La gestione si colloca nello Schema I della Matrice degli Schemi Regolatori di cui all'art. 3 del TQRIF.

4. INDICAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Gli obblighi di servizio della qualità contrattuale sono quelli indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I al TQRIF, con riferimento alla colonna "Schema I".

In particolare, l'incaricato dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ha l'obbligo di disporre di un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni e segnalare disservizi.

5. INDICAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA

La gestione non è soggetta a livelli generali di qualità ed a standard generali di qualità ai sensi dell'art. 58.2 e della Tab. 1 dell'art. 53.1 del TQRIF.

6. INDICAZIONE DEI GESTORI OBBLIGATI AGLI ADEMPIMENTI PREVISTI DALLA REGOLAZIONE

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

a) il gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti

i. all'attivazione, variazione o cessazione del servizio

ii. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI

iii. alle richieste di rettifica degli importi addebitati

iv. ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, gli indirizzi e-mail ed il servizio telefonico (numero verde)

v. alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

b) il gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti

- i. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza
- ii. al ritiro dei rifiuti su chiamata
- iii. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- iv. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade
- v. alla sicurezza del servizio
- vi. ai punti di contatto con l'utente, quali gli sportelli fisici, l'indirizzo e-mail, lo sportello online ed il servizio telefonico (numero verde)

c) il gestore dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso dal gestore di cui al punto b) per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata

Per quanto concerne le attività in capo a Gelsia Ambiente è possibile contattare l'assistenza clienti:

- Numero Verde 800 44 59 69
- Online tramite compilazione dell'apposito modulo:
<https://www.gelsiambiente.it/contatti/>
- App: G-app (<https://www.gelsiambiente.it/servizi/g-app-app-gelsia-ambiente/>)
- Mail: info@gelsiambiente.it
- Presso uno degli sportelli fisici presenti sul territorio

7. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITA'

La Carta della qualità è a disposizione di tutti gli utenti e può essere:

- richiesta gratuitamente presso gli sportelli di Gelsia Ambiente e del Comune;
- scaricata dal sito www.gelsiambiente.it ;
- scaricata dal sito del Comune di Besana in Brianza nella sezione TARI

8. PRINCIPI FONDAMENTALI (INSERITO AI SENSI DEL DPCM 27 GENNAIO 1994)

8.1. EGUAGLIANZA

Il Gestore, nell'erogazione del Servizio di gestione dei rifiuti urbani, rispetta il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore presta una particolare attenzione nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

8.2. IMPARZIALITÀ

Il Gestore adotta nei confronti degli utenti un comportamento ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

8.3. SOSTENIBILITÀ, EFFICACIA ED EFFICIENZA DEL SERVIZIO

Obbiettivo prioritario per il Comune di Besana in Brianza è il conseguimento della massima sostenibilità del ciclo di gestione dei rifiuti urbani prodotti in ambito comunale, sia per quanto attiene gli aspetti ambientali, sia per quanto attiene gli aspetti sociali. Tale sostenibilità deve peraltro abbinarsi alla massima efficacia ed efficienza dei servizi resi alla comunità locale.

8.4. COINVOLGIMENTO DEGLI UTENTI E INCENTIVI

Per una migliore gestione dei rifiuti il Comune adotta ogni misura atta al coinvolgimento attivo degli utenti in tutte le fasi della gestione stessa. Possono essere previsti quindi l'incentivazione delle persone, associazioni, aziende, scuole che si siano particolarmente distinte nel favorire le iniziative delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani, quali:

- attestati di benemerenzza, conferiti di norma annualmente, sulla base dei rendiconti periodici della raccolta differenziata, a riconoscimento delle iniziative più meritevoli e dell'impegno profuso;
- premi materiali, da distribuirsi in occasioni di particolari campagne di lancio e sensibilizzazione dell'iniziativa.

8.5. INFORMAZIONI E COMUNICAZIONI AGLI UTENTI

Il Comune di Besana in Brianza garantisce la più ampia ed immediata informazione agli utenti, in relazione alle tematiche di interesse. Tale informazione deve essere esaustiva, chiara e trasparente. Il Comune, con il supporto del/i gestore/i, persegue l'attuazione di programmi di educazione e di informazione ambientale per garantire la partecipazione degli utenti, per far crescere una consapevolezza diffusa sull'ambiente, per ottenere la piena collaborazione dei cittadini nella gestione dei rifiuti e in generale della conservazione dell'ambiente; in tali programmi possono essere opportunamente coinvolte le istituzioni scolastiche e le associazioni ambientaliste e culturali. Si prevede inoltre la raccolta e valutazione, anche tramite campionamenti statistici, dei giudizi e delle proposte dei cittadini riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti.

8.6. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

I servizi contemplati nella presente Carta della qualità sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici, costituendo quindi attività di pubblico interesse e non possono essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. Il Comune di Besana in Brianza si impegna a garantire pertanto la continuità e regolarità dei servizi di igiene urbana, avvalendosi degli uffici che consentono di controllare e monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate dal gestore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, il Comune si impegna al rispetto delle norme di legge, fornendo la dovuta informazione agli utenti prima dell'inizio dello sciopero, nelle forme adeguate, dei modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi nel corso dello stesso e delle misure per la loro riattivazione, anche tenuto conto delle disposizioni previste ai sensi del TITR e del TQRIF in relazione alla:

- i) continuità e regolarità dei servizi di raccolta e trasporto e spazzamento e lavaggio delle strade;
- ii) sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

B. INFORMAZIONI GENERALI SULLA TARI

1. CHE COS'E' LA TARI: QUADRO LEGISLATIVO E REGOLAMENTARE

La Tassa sui Rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti del Comune di Besana in Brianza.

La TARI è prevista e normata dall'art. 1, commi da 639 a 705, della Legge 27 dicembre 2013, n. 147 (Legge di stabilità per l'anno 2014), nonché dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa sui Rifiuti, approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 30 del 30 giugno 2021.

Il Consiglio Comunale approva annualmente il Piano Economico Finanziario TARI per la copertura integrale dei costi di servizio ed investimento, nonché le tariffe da applicare a utenze domestiche e non domestiche. Qualora il Consiglio Comunale non approvi le tariffe nei termini di legge, si applicano le tariffe in vigore nell'anno precedente, salvo congruaggio ove previsto.

Come questa Carta dei Servizi, anche il Piano Economico Finanziario e la comunicazione all'utenza più in generale devono rispettare le indicazioni e i requisiti di trasparenza indicati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA).

Il Regolamento Tari e le delibere di Consiglio e Giunta Comunale inerenti alla Tassa Rifiuti sono consultabili sui siti internet istituzionali del Comune e del MEF, Dipartimento delle Finanze:

* www.comune.besanainbrianza.mb.it, sezione [TARI](#) – Tassa sui Rifiuti;

* Sito del Dipartimento delle Finanze, Fiscalità Locale, Tari <https://www.finanze.gov.it/opencms/it/fiscalita-regionale-e-locale/Tassa-sui-rifiuti-TARI/> richiamando gli [atti del Comune di Besana in Brianza](#)

2. CHI PAGA LA TARI

I detentori (conduttori/occupanti) o possessori (proprietari/titolari di altri diritti reali) a qualsiasi titolo di locali e/o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani sono soggetti passivi della Tari a partire dalla data desumibile dal titolo di occupazione dell'immobile (data rogito notarile, decorrenza contratto di locazione/comodato, data decreto trasferimento immobile o verbale di consegna in caso di vendita giudiziaria, occupazione abusiva, ecc.), ai sensi dell'art.1, comma 641 e ss., Legge 27 dicembre 2013, n. 147.

3. ESCLUSIONI E AGEVOLAZIONI DELLA TARI

Sono escluse dal tributo:

- le aree scoperte pertinenti a locali tassabili, ad eccezione delle aree scoperte operative delle utenze non domestiche;
- le aree comuni condominiali che non siano detenute o occupate in via esclusiva;
- le superfici destinate al solo esercizio di attività sportiva, ferma restando l'imponibilità delle superfici destinate ad usi diversi e correlati, quali spogliatoi, servizi igienici, uffici, biglietterie, punti di ristoro, gradinate e simili;
- i locali stabilmente riservati a impianti tecnologici, come vani ascensore o centrali termiche;

- le unità immobiliari totalmente prive di utenze, di arredo e non utilizzate a nessun titolo;
- le unità immobiliari in corso di restauro, risanamento conservativo o ristrutturazione edilizia dalla data di inizio dei lavori fino alla data di termine o di inizio dell'occupazione.

Sono previste le seguenti agevolazioni tariffarie:

| codice | tipo utenza | descrizione | % riduzione quota fissa | % riduzione quota variabile |
|---------------------|---------------|--|---|---|
| RSA /expat | Domestica | Soggetto trasferito in RSA/istituto sanitario, ovvero all'estero per studio/lavoro da un anno compiuto prima dell'1/1 ed appartenente a nucleo anagrafico di cui un altro membro è soggetto passivo Tari | Fascia tariffaria con un componente in meno | Fascia tariffaria con un componente in meno |
| AIRE | Domestica | Abitazione principale di iscritto AIRE percettore di pensione estera | 66 | 66 |
| STAGIONALE | Domestica | Abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo, non superiore a 183 giorni nell'anno solare | 0 | 20 |
| STAGIONALE | Non Domestica | Locali, diversi dalle abitazioni, ed aree scoperte operative, adibiti ad uso stagionale o ad uso non continuativo, ma ricorrente, purché non superiore a 183 giorni nell'anno solare. | 0 | 20 |
| DONAZIONE ECCEDENZE | Non Domestica | Operatori del settore alimentare che producono e/o distribuiscono beni alimentari e che donano, direttamente o indirettamente, le proprie eccedenze alimentari agli indigenti e alle persone in maggiori condizioni di bisogno | 0 | 20 max |
| RICICLO | Non domestica | Rifiuti avviati al riciclo in modo autonomo dal produttore | 0 | 20 max |
| DISTANZA | Tutti | Zone in cui non è effettuata la raccolta, se distanti almeno 500 metri dal più vicino punto di raccolta | 60 max | 60 max |

oltre alle seguenti rimodulazioni:

- i locali a destinazione non abitativa che risultino sfitti e non utilizzati, se astrattamente idonei all'utilizzo come deposito, indipendentemente dall'allacciamento ai servizi di rete, vengono assoggettati alla tariffa relativa alla categoria di attività n. 3 denominata "Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta";
- i soggetti trasferiti in RSA/istituto sanitario, ovvero dimoranti all'estero per studio/lavoro da un anno compiuto prima dell'1/1 dell'anno di riferimento ed appartenenti a nucleo anagrafico in cui vi è un altro membro che è soggetto passivo Tari, non vengono considerati nella tariffa.

Ulteriori esenzioni e riduzioni possono essere approvate dal Consiglio Comunale in sede di approvazione delle tariffe.; le informazioni necessarie vengono comunicate agli utenti e rese disponibili sui siti internet istituzionali.

4. IL RUOLO DEL COMUNE

Il Comune di Besana in Brianza gestisce la regolamentazione Tari con norma di rango secondario e l'applicazione delle tariffe Tari a seguito dell'approvazione del Piano Economico Finanziario e cura i rapporti con gli utenti attraverso il proprio Ufficio Tributi.

5. I PRINCIPI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'erogazione dei servizi è improntata a criteri di obiettività, giustizia tributaria e imparzialità. È obiettivo del Comune erogare il servizio con continuità, efficienza ed efficacia e garantire la partecipazione del cittadino ai procedimenti di proprio interesse, con chiarezza e trasparenza.

Gli uffici competenti si impegnano a garantire la correttezza, la completezza e la chiarezza delle informazioni e della modulistica fornite allo sportello, telefonicamente e sui siti Internet istituzionali, operano con cortesia e disponibilità per agevolare gli utenti nell'adempimento degli obblighi tributari e nell'esercizio dei diritti loro riconosciuti da leggi e regolamenti.

L'orario di apertura al pubblico degli uffici è articolato in modo da consentire la più ampia soddisfazione possibile delle esigenze dell'utenza.

| GIORNO SETTIMANALE | ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO | | REPERIBILITA' VIA TELEFONO O MAIL |
|--------------------|--------------------------------|---------------|-----------------------------------|
| | Mattino | Pomeriggio | Mattino (e Pomeriggio) |
| Lunedì | 9.00 – 12.45 | | 8.30 – 13.30 |
| Martedì | | 17.00 – 18.15 | 9.00 -13.00 / 14.00 – 18.00 |
| Mercoledì | 9.00 – 12.45 | | 8.30 – 13.30 |
| Giovedì | | 17.00 – 18.15 | 9.00 -13.00 / 14.00 – 18.00 |
| Venerdì | | | 8.30 – 13.30 |

Per garantire che i servizi descritti vengano erogati in modo ottimale sono state individuate delle prestazioni-tipo cui sono stati associati degli indicatori (standard) che esprimono il termine massimo in cui l'ufficio si impegna a concludere il procedimento nel presupposto che l'istanza sia stata presentata completa.

La richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio deve essere presentata dall'utente all'incaricato dell'attività di gestione delle tariffe e dei rapporti con l'utenza entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, via e-mail o via PEC o mediante sportello fisico o a mezzo posta, compilando l'apposito modulo scaricabile dal sito internet del gestore in modalità anche stampabile e disponibile presso gli sportelli fisici.

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

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

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

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/2006² devono essere presentate dalle utenze non domestiche entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione, ai sensi del decreto legge 41/2021, convertito in Legge 69/2021.

Tali utenze effettuano la scelta di servirsi del gestore del servizio pubblico o di ricorrere al mercato per un periodo non inferiore a due anni.

Qualora l'utente invii documentazione incompleta o inesatta, l'ufficio si impegna ad informarlo sullo stato della pratica al fine di una rapida soluzione.

Il responsabile del procedimento si impegna, in casi di particolare complessità, a contattare l'utente, anche telefonicamente, per una più rapida risoluzione dei problemi riscontrati.

La tabella che segue individua i servizi-tipo erogati dall'ufficio con i relativi standard di legge – ove previsti - e di impegno.

Gli utenti possono verificare se i servizi offerti dall'ufficio rispettino la qualità promessa.

Al fine di verificare il livello di soddisfazione degli utenti, sono messi a disposizione appositi questionari i cui risultati sono valutati al fine del continuo miglioramento dei servizi offerti.

Nel caso in cui lo standard garantito non venga rispettato, gli utenti possono presentare reclamo con le modalità indicate nella sezione successiva.

| PRESTAZIONE | TERMINE DI LEGGE | TERMINE DI IMPEGNO |
|--|---------------------------|---|
| Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio | 30 giorni dalla richiesta | Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente |
| Tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio | 30 giorni dalla richiesta | Entro 30 giorni dalla data di richiesta dell'utente |
| Risposta a reclami scritti | 30 giorni | Entro 30 giorni dalla ricezione |
| Rilascio di informazioni di carattere generale (normativa, tariffe, scadenze, adempimenti, modalità di versamento) | 30 giorni | In tempo reale (richiesta a sportello o telefonica). Entro 10 giorni lavorativi (richiesta per posta elettronica ordinaria o certificata). |
| Rilascio di informazioni relative alla specifica situazione del contribuente | 30 giorni | Entro 10 giorni lavorativi |
| Rettifica degli importi addebitati | 60 giorni | Entro 60 giorni dalla ricezione |
| Emissione avvisi di pagamento e relativi termini di versamento ³ | 20 giorni | Invio dell'avviso almeno 20 giorni prima della scadenza della prima rata. |

² Articolo 238.10 D. Lgs. 152/2006 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."

³ Il responsabile dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione. Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità

| | | |
|---|-----------------------------|--|
| Gestione delle istanze per riduzioni/agevolazioni/rateizzazioni | 30 giorni dalla richiesta | Entro 30 giorni dalla richiesta. |
| Gestione delle istanze di autotutela su avvisi d'accertamento | 30 giorni dalla richiesta | Entro 30 giorni dalla richiesta. |
| Rettifica degli importi non dovuti | 120 giorni dalla richiesta | Entro 120 giorni dalla richiesta |
| Rimborso di tributi non dovuti | 180 giorni dalla richiesta. | Entro 180 giorni dalla richiesta (il termine è sospeso da richieste di chiarimenti e/o integrazioni da parte dell'ufficio, fino al ricevimento di quanto richiesto). |

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione di situazioni straordinarie per eventi naturali eccezionali o causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) o atti dell'Autorità Pubblica.

6. I SERVIZI EROGATI

- Rilascio di informazioni verbali o scritte di carattere generale su normativa, tariffe, adempimenti, modalità di versamento;
- Informazioni relative alla specifica situazione del contribuente;
- Calcolo del tributo e invio a domicilio degli avvisi di pagamento;
- Gestione istanze di rateizzazione dell'imposta accertata;
- Gestione istanze di rimborso o compensazione;
- Gestione istanze di autotutela a seguito di avviso d'accertamento;
- Gestione di reclami, suggerimenti e proposte di miglioramento del servizio

7. PERIODO DI VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta è valida dalla data di pubblicazione nel Sito Comunale; Sezione Carta dei Servizi e Standard di Qualità, ed è soggetta a revisione ed aggiornamento in caso di modifiche normative o organizzative che influenzino il suo contenuto, le modalità di erogazione dei servizi ed i relativi standard di qualità.

C. GLI ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

1. L'ISTANZA DI ANNULLAMENTO IN AUTOTUTELA

Il contribuente può richiedere all'amministrazione l'annullamento, la revoca o la rettifica di un atto infondato o illegittimo per

- a) errore di persona;
- b) evidente errore logico o di calcolo;
- c) errore sul presupposto dell'imposta;
- d) doppia imposizione;
- e) mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti;
- f) mancanza di documentazione successivamente sanata, non oltre i termini di decadenza;
- g) sussistenza dei requisiti per fruire di deduzioni, detrazioni o regimi agevolativi, precedentemente negati, purché richiesti entro i termini;
- h) errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall'Amministrazione.

2. IL RICORSO IN CORTE DI GIUSTIZIA TRIBUTARIA

Il contribuente può presentare ricorso alla Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado (o di II° grado, o alla Corte di Cassazione), nel caso in cui ritenga la pretesa tributaria illegittima o infondata.

Possono essere impugnati: avviso d'accertamento esecutivo; ingiunzione cartella fiscale; provvedimenti di diniego del rimborso, anche parziale; altri atti impugnabili per legge presso le Commissioni Tributarie, secondo modalità e procedure che devono essere obbligatoriamente riportate sugli atti stessi.

Per le controversie di valore fino a tremila euro le parti possono stare in giudizio senza assistenza tecnica.

3. PUNTI DI CONTATTO PER LA PRESENTAZIONE DI RECLAMI, PROPOSTE E SUGGERIMENTI

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

Il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Il reclamo in forma scritta deve contenere i dati anagrafici del reclamante (nome, cognome e codice fiscale oppure denominazione/ragione sociale, codice fiscale e/o partita IVA), il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica, l'eventuale recapito telefonico, il servizio cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti), il codice utente, le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati, e va presentato all'Ufficio Tributi con una delle seguenti modalità:

- personalmente agli uffici Tributi o Protocollo in orario di apertura al pubblico;

- invio postale: scrivendo al Comune di Besana in Brianza, Via Roma 1. 20842 Besana in Brianza (MB);
- posta elettronica ordinaria:
 - tributi@comune.besanainbrianza.mb.it;
 - ecologia@comune.besanainbrianza.mb.it;
- posta elettronica certificata:
 - protocollo@pec.comune.besanainbrianza.mb.it;

Al fine di agevolare l'utente, presso lo sportello dell'Ufficio Tributi sono resi disponibili i modelli per la presentazione scritta di reclami e suggerimenti.

Il modello è scaricabile anche dal sito internet istituzionale.

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

Il responsabile del servizio valuta il reclamo e risponde all'utente entro trenta giorni dalla presentazione dello stesso.

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

Con le stesse modalità con cui presentano un reclamo, gli utenti possono presentare proposte di miglioramento dei servizi e suggerimenti.

I reclami ed i suggerimenti ricevuti dopo la gestione vengono raccolti e catalogati e di essi si tiene conto al fine del miglioramento della qualità.

4. L'AVVISO DI PAGAMENTO TARI E L'EVENTUALE RETTIFICA

L'incaricato dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi della Delibera ARERA 444/2019 (TITR), fatta salva la possibilità per l'incaricato, in accordo con l'ETC, di prevedere una maggiore frequenza di invio dei documenti di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento l'ultima delle quali in data successiva al 1° dicembre dell'anno di riferimento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore dilazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo, rispetto al frazionamento in due scadenze:

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata, in caso di ulteriore dilazione, non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro.

La richiesta di ulteriore dilazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Le rettifiche possono essere richieste sia presentando una dichiarazione TARI di variazione o di cessazione, che segnalando all'Ufficio Tributi la presenza di un errore nel proprio avviso di pagamento, presentando una specifica richiesta di rettifica degli importi dovuti o di rimborso, anche a compensazione.

Le rettifiche, in caso di dichiarazione di variazione o di cessazione, possono venire gestite con l'emissione di un nuovo avviso di pagamento che contiene nuovi importi e nuove scadenze; in tal caso il contribuente non è tenuto a effettuare i versamenti relativi al documento del quale ha chiesto la rettifica.

Eventuali importi già versati in eccesso e segnalati con la richiesta di rettifica possono venire compensati in favore del contribuente con il primo avviso di pagamento utile, oppure rimborsati su richiesta.

È facoltà dell'Ente procedere comunque a compensazione sul documento successivo qualora l'importo di cui si chiede la rettifica sia inferiore ai 50 euro.

D. COSA SUCCEDDE IN CASO DI INSOLVENZA

1. IL SOLLECITO DI PAGAMENTO

In caso di mancato o parziale versamento alle scadenze indicate nell'avviso ordinario o suppletivo o cumulativo di due precedenti avvisi ordinari e/o suppletivi, il Comune notifica al contribuente iscritto nelle liste di carico del tributo Tari un sollecito con le somme da versare in unica soluzione entro un nuovo termine, fissato in 30 giorni.

2. L'AVVISO DI ACCERTAMENTO

Trascorso inutilmente il termine di cui al precedente paragrafo 1, al contribuente iscritto nelle liste di carico viene notificato un avviso di accertamento esecutivo per omesso o insufficiente pagamento, con aggiunta della sanzione pari al 30% oltre agli interessi legali vigenti tempo per tempo, di cui all'art. 1284 del Codice Civile e successive modifiche e integrazioni.

In caso di omessa o infedele dichiarazione, il Comune notifica al contribuente un avviso di accertamento esecutivo con aggiunta di sanzioni dal 50% al 100% del tributo evaso in caso di infedeltà della dichiarazione e dal 100% al 200% del tributo evaso in caso di omessa dichiarazione oppure di omessa dichiarazione di variazione oltre agli interessi legali vigenti tempo per tempo, di cui all'art. 1284 del Codice Civile e successive modifiche e integrazioni.

Il contribuente che ha ricevuto un avviso d'accertamento e che versa in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà debitamente documentata, può chiedere sia nella fase precedente alla riscossione coattiva che nella fase coattiva la rateizzazione delle somme:

- a) da euro 100,01 a euro 500,00: fino a tre rate mensili;
- b) da euro 500,01 a euro 1000,00: fino a sei rate mensili;
- c) da euro 1.000,01 a euro 2.000,00: fino a dodici rate mensili;
- d) da euro 2.000,01 a euro 4.000,00: fino a diciotto rate mensili;
- e) da euro 4.000,01 a euro 6.000,00: fino a ventiquattro rate mensili;
- f) oltre 6.000,01 fino a trentasei rate mensili.

3. LA RISCOSSIONE COATTIVA

In caso di ulteriori morosità il Comune, anche tramite concessionario iscritto all'Albo di cui all'art. 53 del D. Lgs. 15 dicembre 1997, n. 446, o anche tramite l'Agente della Riscossione, di cui all'art. 1 c. 3 del DL 22 ottobre 2016 n. 193, convertito in Legge 1° dicembre 2016, n. 225, intraprende le azioni per il recupero coattivo del credito con aggravio di maggiori spese ed interessi, secondo quanto disposto alla Legge 27 dicembre 2019 n. 160, art. 1 c. 792 e seguenti.

Il contribuente che ha ricevuto un avviso d'accertamento e che versa in situazione di temporanea e obiettiva difficoltà debitamente documentata, può chiedere la rateizzazione delle somme:

- a) da euro 100,01 a euro 500,00: fino a tre rate mensili;
- b) da euro 500,01 a euro 1000,00: fino a sei rate mensili;
- c) da euro 1.000,01 a euro 2.000,00: fino a dodici rate mensili;
- d) da euro 2.000,01 a euro 4.000,00: fino a diciotto rate mensili;
- e) da euro 4.000,01 a euro 6.000,00: fino a ventiquattro rate mensili;
- f) oltre 6.000,01 fino a trentasei rate mensili.

SEZIONE II – CARTA DELLA QUALITA' DELLE ALTRE COMPONENTI DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1. LA CONSEGNA DELLE ATTREZZATURE

La dotazione di sacchi e contenitori per le utenze è disciplinata dal Contratto di Servizio in vigore tra il gestore ed il Comune. In particolare, gli utenti possono ritirare la dotazione di sacchi prevista tramite i distributori automatici presenti sul territorio. Si ricorda che il prelievo deve essere effettuato utilizzando la CRS (Carta Regionale dei Servizi) dell'intestatario TARI o per le utenze Non Domestiche la G-card data in dotazione. È possibile richiedere la G-card presso gli sportelli fisici Gelsia Ambiente. Informazioni dettagliate sul sito www.gelsiambiente.it

Le nuove utenze iscritte TARI sono abilitate al prelievo dei sacchi presso i distributori automatici entro 5 giorni dall'avvenuta attivazione del servizio. L'eventuale dotazione di contenitori per la raccolta differenziata, così come disciplinata dal contratto, è ritirabile dalle utenze presso gli sportelli di Gelsia Ambiente entro 5 giorni dall'avvenuta attivazione del servizio.

In caso di utenze non domestiche, commerciali e condominiali le richieste dovranno essere inoltrate tramite la compilazione dell'apposito modulo presente sul sito www.gelsiambiente.it nella sezione contatti.

2. I PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

Il gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat.

Lo sportello online consente all'utente di inoltrare al gestore dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti e di spazzamento e lavaggio delle strade reclami, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, e cessazione del servizio, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

In un'ottica di tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, presso lo sportello fisico della sede centrale di Gelsia Ambiente in Via Caravaggio 26/a l'utente può rivolgersi per richiedere le medesime prestazioni garantite con lo sportello online di cui sopra relativamente ai servizi svolti da Gelsia Ambiente. Orari e modalità di accesso sul sito www.gelsiambiente.it

Il gestore dell'attività di raccolta e trasporto ha l'obbligo di disporre di almeno un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

3. SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata

Il gestore della raccolta e trasporto, ovvero (qualora diverso) il gestore del servizio di ritiro ingombranti e grandi RAEE individuato dall'ETC, garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi. Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio

integrato di gestione dei rifiuti urbani, il ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti si applica ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

L'ETC, sulla base di quanto già previsto dal Contratto di servizio, estende l'applicazione delle disposizioni in materia di ritiro degli ingombranti anche ad altre frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione.

In deroga a quanto sopra disposto, e nelle gestioni in cui siano presenti Centri di raccolta operativi o altri sistemi alternativi al servizio domiciliare, l'ETC, d'intesa con le Associazioni dei consumatori locali e con il gestore può prevedere:

- a) un numero minimo di ritiri annuali inferiori a dodici (12);
- b) un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio di ritiro, qualora già previsto, oppure laddove venga implementato un sistema di tariffazione puntuale.

Le disposizioni di cui sopra non si applicano agli utenti che dichiarino anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico, ovvero a ulteriori utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica, individuati secondo criteri definiti dall'ETC, a cui deve essere assicurata l'erogazione della prestazione senza oneri aggiuntivi.

Le modalità di erogazione del servizio sono indicate sul sito www.gelsiambiente.it.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente, che può essere effettuata, telefonicamente, compilando l'apposito form online sul sito o G-App e presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore, deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

- a) i dati identificativi dell'utente:
 - il nome ed il cognome e il codice fiscale;
 - il codice utente;
 - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro;
 - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio;
- b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.

4. INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

5. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

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, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di raccolta e trasporto (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento).

6. CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone 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, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento).

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

7. SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve:

- a) disporre di un numero verde gratuito dedicato raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento;
- b) pubblicare sulla presente Carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.

Il numero telefonico per il pronto intervento può essere dedicato anche al pronto intervento di altri servizi di pubblica utilità (ad esempio, gas o servizio idrico), ma non anche ad attività che non siano di pronto intervento o abbiano una finalità diversa (ad esempio, attività commerciali). In tali casi il gestore può utilizzare un risponditore automatico con opzione di scelta del servizio cui è riferita la chiamata tramite tastiera purché esclusivamente attinente a servizi di pronto intervento. È tuttavia necessario che, nel caso in cui il chiamante non

effettui alcuna scelta tramite tastiera, lo stesso venga comunque messo in contatto con un operatore.

8. I SERVIZI EROGATI DI IGIENE URBANA

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel **Contratto di servizio** sottoscritto dal Comune di Besana in Brianza e Gelsia Ambiente Srl e nel **Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti**.

Tutte le informazioni relative allo svolgimento del servizio sono disponibili sul sito www.gelsiambiente.it.

I servizi sono svolti prevalentemente nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività previste dal Regolamento Comunale e nel rispetto del Programma delle attività di raccolta e trasporto e del Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade.