



insieme, per una città più pulita



Comune di
Erba

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

ALLEGATO A) - Approvata dalla Giunta Comunale con Deliberazione n. 280 del 28.12.2022
Modificata con deliberazione C.C. n. 44 del 03.06.2024

SOMMARIO

PREMESSA.....	4
GLOSSARIO E RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
1 - LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	9
1.1 - COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	9
1.2 - VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	9
1.3 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI	9
1.4 - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI..	9
2 - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	12
3 - SERVICE 24 AMBIENTE	14
3.1 - DATI GENERALI DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.....	14
3.2 - MISSION E VISION DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.	14
3.3 - LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEI COMUNI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.....	14
3.4 - I COMUNI SOCI.....	15
3.5 - LA CERTIFICAZIONE QUALITÀ DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.....	16
3.6 - L'IMPEGNO DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.	16
3.7 - GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA	16
4 - IL COMUNE DI ERBA.....	17
4.1 - DATI GENERALI DEL COMUNE DI ERBA	17
4.2 - L'IMPEGNO DEI CITTADINI DEL COMUNE DI ERBA	17
4.3 - ANDAMENTO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL COMUNE DI ERBA	18
5 - I SERVIZI EROGATI	18
5.1 - RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI	18
5.2 - CENTRI DI RACCOLTA	21
5.3 - SPAZZAMENTO STRADALE	23
5.4 - SERVIZI A CHIAMATA A DOMICILIO	23
5.5 - TESSILI SANITARI.....	24
5.6 - SERVIZI PER AZIENDE	24
5.7 - ALTRI SERVIZI.....	25
5.8 - ALTRE RACCOLTE	25
6. SERVIZIO GESTIONE TARIFFE	26
6.1 - INDICAZIONI GENERALI SUL TRIBUTO	26
6.2 - ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE	32
6.3 - ACCESSIBILITÀ.....	36
7 - STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO	37
7.1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO II	37

7.2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI.....	40
7.3 - STANDARD ULTERIORI E/O MIGLIORATIVI	43
7.4 - RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO	43
7.5 - INDENNIZZI	44
8 - DIALOGARE CON NOI	44

PREMESSA

Il comune di Erba 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 l'adozione di una Carta della Qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra utenti e Comune. Tale documento rappresenta, infatti, lo strumento grazie al quale il singolo cittadino può conoscere:

- cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché 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 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, della specifica regolazione da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (in seguito "ARERA") e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- raccolta e trasporto dei rifiuti;
- spazzamento e lavaggio delle strade;
- gestione dei centri di raccolta.

I Gestori dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti sono il comune di Erba e Service 24 Ambiente S.r.l.

Il Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti è Service 24 Ambiente S.r.l.

Il Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è Service 24 Ambiente S.r.l.

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: a) controllo, accertamento e riscossione (incluse le attività di invio degli avvisi di pagamento); b) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; c) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; d) promozione di campagne ambientali; e) 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, smaltimento, riutilizzo e/o recupero;
- **Attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto, 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 il luogo dov’è possibile conferire i rifiuti in maniera differenziata, 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 disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato;
- **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”;
- **Direttiva del 27 gennaio 1994** del Presidente del Consiglio dei ministri, recante “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità;
- **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, trasmesso/a all’utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell’Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente** (in seguito **Comune**) è l’Ente di governo dell’Ambito, laddove costituito e operativo, o, in caso contrario, la Regione o la

Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione

- **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 e 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** è il 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** è il 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, a eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **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, osservazioni circa la determinazione degli importi addebitati;
- **Rifiuti urbani** sono i rifiuti di cui all'art. 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

- **Segnalazione per disservizio** è la 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, rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci e potature;
- **Servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte a ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: raccolta e trasporto, trattamento e smaltimento, trattamento e recupero, spazzamento e lavaggio delle strade, nonché gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **Servizio telefonico** è il servizio 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 sostituzione 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 e/o di rettifica degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione 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 degli importi addebitati. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione 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;
- **Tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'art. 1, comma 668, della legge 147/13;
- **Tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 652, legge 147/13;
- **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;
- **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;
- **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.

I principali riferimenti normativi

- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione, ma gli stessi non sono mai stati emanati.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1 - LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

1.1 - COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La *Carta della Qualità* è il documento attraverso il quale il comune di Erba e Service 24 Ambiente S.r.l. (in seguito "il Gestore"), in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione da parte degli utenti. Il documento è rivolto sia alle utenze domestiche (cittadini residenti, domiciliati, etc.) che alle utenze non domestiche (attività commerciali, uffici, etc.) e contiene i diritti degli utenti che i gestori s'impegnano a garantire.

1.2 - VALIDITÀ DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta ha validità pluriennale, anche se, su base annuale, i contenuti della stessa potranno essere aggiornati e/o revisionati in relazione a modifiche normative o cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo. Il Comune di Erba e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano a pubblicare sui siti www.comune.erba.co.it e www.service24.co.it gli aggiornamenti periodici, anche nel corso dell'anno, al fine di essere trasparente e sempre più vicini ai cittadini.

1.3 - DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente Carta è a disposizione di tutti gli utenti ed è possibile:

- richiederla telefonicamente al numero verde 800 031 233;
- scaricarla dal sito del comune di Erba, all'indirizzo www.comune.erba.co.it;
- scaricarla dal sito di Service 24 Ambiente S.r.l., all'indirizzo www.service24.co.it.

1.4 - REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La presente Carta della Qualità è redatta in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF il Comune di Erba, in accordo con Service 24 Ambiente S.r.l., ha posizionato la gestione nello Schema II (livello intermedio) della matrice degli schemi regolatori individuati da ARERA, tenuto conto del livello qualitativo previsto nel Contratto di servizio.

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

Gli
standard

obblighi e
generali di

qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento, nonché gli obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori, sono riportati all'art. 7 della presente Carta.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune e Service 24 Ambiente S.r.l., ai sensi del TQRIF, hanno individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- **Gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:**
 - attivazione, variazione o cessazione delle utenze;
 - gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e dei contenziosi;
 - richieste scritte di informazioni attinenti la TARI;
 - richieste di rettifica degli importi addebitati;
 - punti di contatto con l'utente quali sportelli fisici, sportello online e servizio telefonico;
 - elaborazione tariffe, atti di accertamento/riscossione;
 - modalità di pagamento, rettifica degli importi non dovuti.
- **Gestore della raccolta, del trasporto, dello spazzamento e del lavaggio strade per le prestazioni inerenti:**
 - reclami e richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
 - ritiro dei rifiuti su chiamata;
 - interventi per disservizi;
 - consegna e sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
 - disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento e lavaggio strade;
 - sicurezza del servizio;
 - attività di ritiro dei rifiuti su chiamata.

2 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Gestore opera nel rispetto dei principi di:

- **Onestà e rispetto delle normative:** servizi e attività sono gestiti con modalità operative che rispettano i principi previsti dalla vigente normativa e nel rispetto della delibera 15/2022/R/rif di ARERA. In nessun caso comportamenti disonesti sono giustificati.
- **Equità e uguaglianza:** nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti si 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/adotta particolari iniziative nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.
- **Efficienza ed efficacia:** si persegue l'obiettivo del progressivo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo. Il personale in servizio agisce nei confronti dell'utente in modo da poter rispondere ad ogni sua richiesta, agevolarlo nell'esercizio dei suoi diritti e nell'adempimento degli obblighi dettati dalla disciplina tributaria.
- **Chiarezza e trasparenza:** i rapporti sono basati sul principio di trasparenza, allo scopo di creare legami duraturi e veri. Le informazioni fornite riguardo a procedure, tempi di attesa e criteri di erogazione dei servizi sono chiare, complete e tempestive; il comune di Erba e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano ad operare nel rispetto della normativa vigente in materia di trasparenza con particolare attenzione alla delibera ARERA n.444/2019/R/rif. È possibile visualizzare la sezione dedicata alla trasparenza del servizio rifiuti sui siti del comune di Erba e di Service 24 Ambiente S.r.l. agli indirizzi:
 - > <https://service24.co.it/trasparenza-servizio-rifiuti/>
 - > <https://www.comune.erba.co.it/it/page/tassa-e-trasparenza-rifiuti>
- **Imparzialità:** i servizi vengono svolti secondo obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono.
- **Continuità:** i servizi contemplati nella presente Carta della Qualità sono da considerarsi a 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 Erba 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:

- continuità e regolarità dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade;
- sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- **Tutela della persona e riservatezza (privacy):** il trattamento dei dati personali avviene nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 «*Codice in materia di protezione dei dati personali*» e del Regolamento Europeo n. 679/2016 «*Regolamento generale sulla protezione dei dati personali*». I dati sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione dei servizi e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. È possibile consultare la Privacy Policy del comune di Erba e di Service 24 Ambiente S.r.l. agli indirizzi:
 - > <https://www.comune.erba.co.it/it/privacy>
 - > <https://www.iubenda.com/privacy-policy/595678>
- **Tutela dell'ambiente:** nei limiti delle proprie competenze i gestori garantiscono la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie e azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie e alla riduzione delle fonti di inquinamento, a livello di tutti i comparti ambientali.
- **Partecipazione:** l'utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Tali elementi saranno ottimi strumenti per il migliorare il proprio servizio. Il Comune e Service 24 Ambiente S.r.l. si impegnano a dare riscontro a segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.
- **Cortesia:** si garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

3 - SERVICE 24 AMBIENTE

3.1 - DATI GENERALI DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.

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

P.IVA 03517390138

Indirizzo PEC service24ambiente@pec.it

3.2 - MISSION E VISION DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.

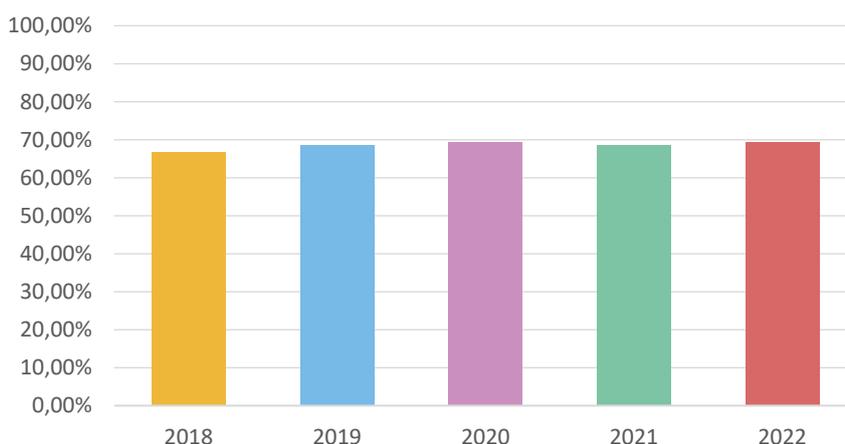
Service 24 Ambiente S.r.l. è l'unica società a capitale pubblico della Provincia di Como nel settore della gestione dei rifiuti e dell'igiene urbana. Ne sono soci i Comuni di Albavilla, Albese con Cassano, Arosio, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo, Erba, Inverigo, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano,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

La Società intende diventare il punto di riferimento provinciale per la promozione dello sviluppo sostenibile e dell'economia circolare, con l'impegno di:

- eccellere nella qualità delle prestazioni fornite
- ridurre al minimo i tempi di erogazione dei servizi
- costruire rapporti solidi con utenti e aziende, garantendo prontezza di intervento e assistenza e introducendo raccolte dedicate alle necessità di questi ultimi
- garantire servizi sempre più innovativi e funzionali, mettendo a disposizione di utenti centri di raccolta all'avanguardia per strutture, tipologie, metodologie e strumentazioni utilizzate.

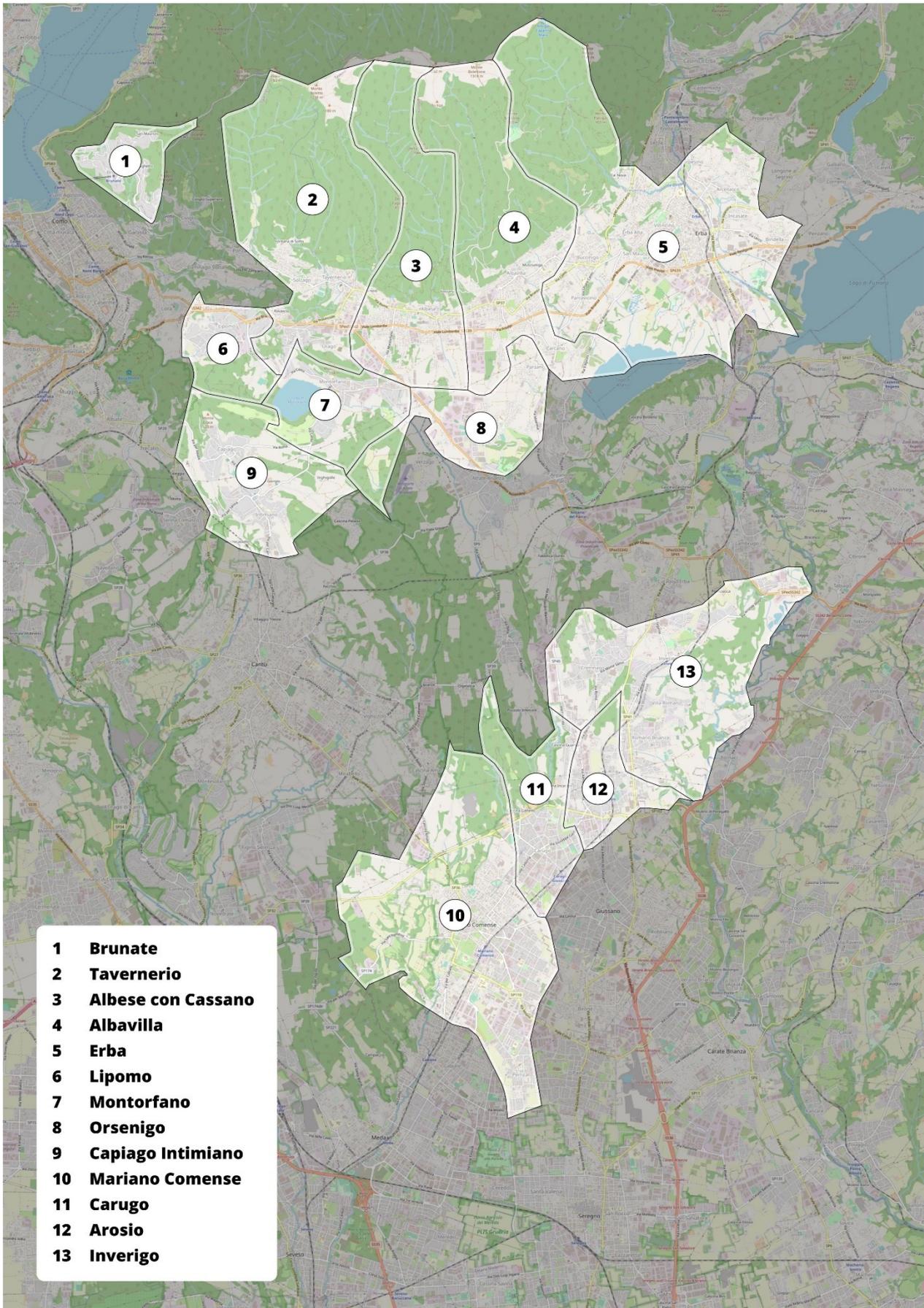
3.3 - LA RACCOLTA DIFFERENZIATA NEI COMUNI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.

Anno	% raccolta
2018	66,67%
2019	68,53%
2020	69,28%
2021	68,48%
2022	69,25%



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

3.4 - I COMUNI SOCI



3.5 - LA CERTIFICAZIONE QUALITÀ DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.

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

L'esigenza di strutturare i processi per coordinare e dirigere al meglio le attività è nata dall'espansione societaria che ha interessato Service 24 Ambiente S.r.l. negli ultimi anni.

Il controllo costante e tempestivo dei servizi offerti permette infatti alla Società di soddisfare le crescenti richieste di utenti, oltre a rispettare i requisiti minimi previsti dalle norme di riferimento per il settore dei rifiuti.

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

Consulta la politica qualità e i certificati ottenuti da Service 24 Ambiente S.r.l. sul sito www.service24.co.it.

3.6 - L'IMPEGNO DI SERVICE 24 AMBIENTE S.R.L.

Sulla base del Contratto di Servizio per la disciplina del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani e igiene urbana sottoscritto dal comune di Erba e Service 24 Ambiente S.r.l., il

Gestore si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità, regolarità, efficienza ed efficacia;
- adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
- assolvere gli obblighi di legge in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- garantire un comportamento corretto e accurato del proprio personale;
- far rispettare il Regolamento per la Gestione dei Rifiuti del comune di Erba, con l'applicazione di sanzioni pecuniarie che saranno comminate dal Comune nel caso di inosservanza, e informare i cittadini in modo puntuale;
- utilizzare per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana prodotti eco-compatibili;
- garantire il supporto complessivo per le persone in difficoltà/fasce deboli.

3.7 - GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

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

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

Il Comune e il Gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppano progetti e iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti

ricevuti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

4 - IL COMUNE DI ERBA

4.1 - DATI GENERALI DEL COMUNE DI ERBA

Sede Legale	Piazza Prepositurale, 1 – 22036 Erba
-------------	--------------------------------------

P.IVA	00430660134
-------	-------------

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

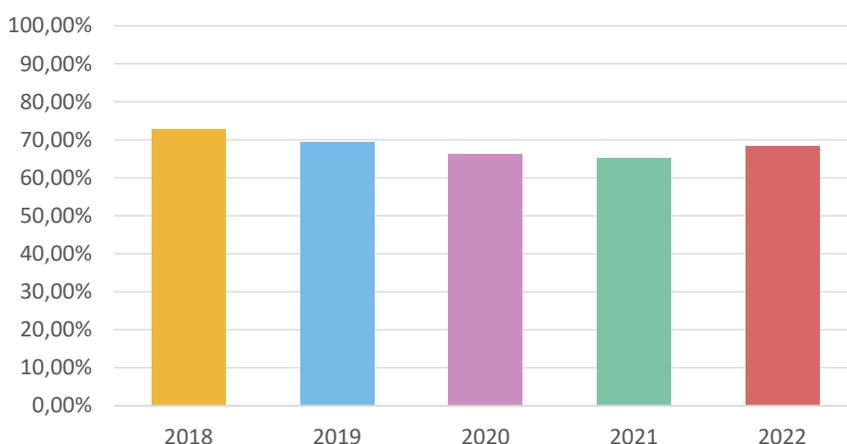
4.2 - L'IMPEGNO DEI CITTADINI DEL COMUNE DI ERBA

Con la presente Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, l'Amministrazione chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- effettuare una corretta raccolta differenziata separando e conferendo i materiali riciclabili secondo le indicazioni fornite nell'apposita guida messa a disposizione dal Gestore, disponibile sul sito www.service24.co.it nella sezione dedicata al comune di Erba;
- utilizzare gli appositi contenitori per la raccolta dei rifiuti messi a disposizione gratuitamente dal Gestore;
- esporre a bordo strada i rifiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal Regolamento Comunale e specificati nel calendario di zona;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma telefonare al Gestore per il ritiro a domicilio o portarli presso i centri di raccolta;
- usare sempre i cestini getta rifiuti stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non gettare per terra mozziconi di sigaretta (L. 221 del 28 dicembre 2015);
- nelle passeggiate con il cane, munirsi di apposita attrezzatura per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate negli appositi cestini getta rifiuti;
- contribuire alla riduzione dei rifiuti limitando l'acquisto di prodotti con imballaggio eccessivo, preferendo prodotti sfusi e scegliendo, quando l'imballaggio è indispensabile, quelli mono materiale più facilmente riciclabili;
- [il Regolamento Comunale può essere scaricato dal sito internet del Comune di Erba dalla sezione Tassa e trasparenza rifiuti – Regolamenti.](#)

4.3 - ANDAMENTO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL COMUNE DI ERBA

Anno	% raccolta
2018	72,79%
2019	69,56%
2020	66,39%
2021	65,25%
2022	68,51%



5 - I SERVIZI EROGATI

Le modalità con cui sono svolti i servizi sono stabilite nel Contratto di servizio sottoscritto dal Comune e nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti. Di seguito sono elencati e descritti i servizi di igiene urbana che interessano il territorio comunale. I servizi sono svolti nel periodo diurno, tutto l'anno, senza interruzioni, con l'eccezione di alcune festività.

5.1 - RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

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

Nel comune di Erba sono attive le raccolte porta a porta di: carta e cartone, vetro, umido, multileggero, RSU, tessili sanitari.

A esclusione delle raccolte multileggero e tessili sanitari, i rifiuti devono essere conferiti dagli utenti negli appositi contenitori distribuiti gratuitamente da Service 24 Ambiente S.r.l.

I contenitori, dotati di Tag Rfid, possono essere di 23, 25, 30, 120, 240, 360, 1.100 litri.

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

Modalità di esposizione dei rifiuti:

Frazione	Modalità di conferimento
Umido	Inserire i rifiuti esclusivamente in sacchetti biodegradabili. Una volta pieni, chiudere i sacchetti e riporli nel contenitore di colore marrone da 23 lt in dotazione
Multileggero	Inserire i rifiuti in sacchetti di plastica trasparente, di qualsiasi colore (dimensione massima 100 litri)
Carta e cartone	Inserire i rifiuti direttamente nel contenitore di colore bianco in dotazione, senza utilizzare sacchetti di plastica. Qualora il

contenitore non fosse sufficiente a contenere la totalità dei rifiuti, è possibile raggruppare la restante parte dei rifiuti in scatoloni o sacchetti di carta, oppure legarli con nastro di carta o corda in modo da formare dei pacchi. I rifiuti in eccedenza dovranno essere posizionati a lato del contenitore, in maniera ordinata e senza creare intralci alla circolazione

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

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

Frekuensi di raccolta

Frazione	Frekuensi di ritiro	Giorno/i di raccolta
Umido	Bisettimanale	Zona A: lunedì e giovedì Zona B: martedì e venerdì Zona C: mercoledì e sabato
Multileggero	Settimanale	Zona A: giovedì Zona B: venerdì Zona C: sabato
Carta e cartone	Settimanale	Zona A: giovedì Zona B: venerdì Zona C: sabato
Vetro	Settimanale	Zona A: lunedì Zona B: martedì Zona C: mercoledì
RSU	Settimanale	Zona A: lunedì Zona B: martedì Zona C: mercoledì
Tessili sanitari	Bisettimanale	Zona A: lunedì e giovedì Zona B: martedì e venerdì Zona C: mercoledì e sabato

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

Frazioni di raccolta

Zona A: Alpe del Viceré, Cascina Schieppo, Largo Clerici, Largo San Paolo della Croce, Piazza Prepositurale, Piazza Prina, Piazza Rufo, Piazza S.M. Assunta, Piazza S., Maria Goretti, Piazza Torre, Scalinata Torricella, Via Adua, Via Alberto da Giussano, Via Balbor (da Via Minoretti sino a SP 40), Via Beccaria, Via Bellini, Via Brugora, Via Cagnola, Via Cardinal Borromeo, Via Cardinal Ferrari, Via Carpani, Via Clerici, Via Colombo, Via Copernico, Via D'Azeglio, Via Dei Castani, Via Dei Faggi, Via Dei Frassini, Via Dei Giardini, Via Delle Betulle, Via Donizetti, Via Fatebenefratelli, Via Ferraris, Via Felbach, Via Galilei, Via Galvani, Via Hayez, Via Isonzo, Via Keplero, Via Garibaldi (da Via C. Porta a Via G. Majnoni), Via Majnoni G., Via Majnoni L., Via Manzoni, Via Marchiolo da Molteno, Via Marco D'Oggiono, Via Marconi, Via Mascagni, Via Mauri, Via Minoretti, Via Monti, Via Primo Maggio, Via Puccini, Via IV Novembre, Via Rossini, Via Sala, Via San Giorgio, Via Silva, Via Stampa, Via Stoppani, Via Tommaseo, Via Tommaso Grossi, Via Toscanini, Via Valassina, Via Verdi, Via Verga, Via Verri, Via Volontari della Libertà, Via XVIII Marzo, Via XXIV Maggio, Viale Magni.

Zona B: Cascina Lovatella, Casina Sassonia, Piazza Rovere, Piazza San Giovanni Bosco, Piazza Sant'Eufemia, Piazza Vittorio Veneto, Via Abbadia Sant'Antonio, Via Alserio, Via Argimira, Via Barzaghi, Via Battisti, Via Biffi, Via Buonarroto, Via Cadorna, Via Cairoli, Via Carroccio, Via Cascina California, Via Cattaneo, Via Comana Corta, Via Comana Lunga, Via Cortale, Via Da Vinci, Via Del Lavoro, Via Della Libertà, Via Delle Grigne, Via Diaz, Via F.lli Bandiera, Via Fiume, Via Garibaldi (da Via, San Maurizio a Via Porta), Via Lamarmora, Via Lecco e traverse, Via Licinio, Via Mameli, Via Manara, Via Martiri di Belfiore, Via Mazzini, Via Meucci, Via Milano, Via Monte Barro, Via Monte Bolettone, Via Monte Legnone, Via Pellico, Via Pellegrini, Via Pian dei Resinelli, Via Pian d'Erba, Via Pontida, Via Porta, Via San Cassiano (fino al civico 10), Via San Francesco, Via San Gaetano, Via San Maurizio, Via San Rocco, Via Sanzio, Via Sciesa, Via Torti, Via Trento, Via Tre Ponti, Via Trieste, Via Turati, Via Valassina (da Via Lecco a Via Cardinal Ferrari), Via Vanossi, Via Volta, Via Zappa, Viale Prealpi, Viale Resegone.

Zona C: Cascina Galbanera, Cascina Gergnetto, Cascina Ginocchio, Cascina Malpirana, Cascina Mirabello, Cascina Paradiso, Contrada Villincino, Corso Bartesaghi, Corso XXV Aprile, Largo Puecher, Località Zoccolo, Piazza Carcano, Piazza Castello, Piazza Matteotti, Piazza Padania, Piazza S.G.B. De La Salle, Piazza Santa Marta, Scalinata Santa Caterina, Via Albavilla, Via Alla Madonna di Loreto, Via Annoni, Via Appiani, Via Balbor (da Via S.G.B., De La Salle a SP 40), Via Bassi, Via Belgiojoso, Via Buco del Piombo, Via Campolasso, Via Cantù, Via Carducci, Via Castelnuovo, Via Cavour, Via Ceriani, Via Chiesa Molinari, Via Como, Via Corti, Via Crotto Rosa, Via Dante, Via De Carli, Via Degli Ontani, Via Dei Parravicini, Via Dei Tigli, Via Delle Robinie, Via Don Gnocchi, Via Don Luigi Monza, Via Don Orione, Via Foscolo, Via Gergnetto, Via Joriati, Via Lodorina, Via Leopardi, Via Maestri Comacini, Via Monsignor Genolini, Via Palanzone, Via Parini, Via Pascoli, Via Passerini, Via Petrarca, Via Plinio, Via Riazolo, Via San Bernardino, Via San Cassiano (a partire dal civico 10), Via Segantini, Via Stanga, Via Tassera, Via Valaperta, Viale Brianza.

Come richiedere i contenitori per la raccolta differenziata

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

Condomini (con 6 o più unità abitative): le unità abitative superiori alle sei unità devono conferire i rifiuti esclusivamente mediante l'utilizzo di contenitori carrellati/cassonetti realizzati secondo le norme e con attacchi DIN 30700 e UNI 9260.

I contenitori carrellati saranno consegnati direttamente a domicilio da Service 24 Ambiente S.r.l., previa richiesta dell'amministratore di condominio. Per richiederli è necessario compilare l'apposito modulo presente sul sito internet della Società, all'indirizzo <https://service24.co.it/erba/raccolta-porta-a-porta/#richiesta-contenitori>. È possibile richiedere una deroga all'utilizzo dei contenitori da 23/30 litri per quelle situazioni in cui non vi è spazio sufficiente per l'utilizzo dei contenitori carrellati. La richiesta di deroga deve essere formulata dall'amministratore e l'eventuale benestare deve essere concesso dal Comune, previo sopralluogo effettuato da Service 24 Ambiente S.r.l.

Aziende: i contenitori saranno consegnati direttamente a domicilio da Service 24 Ambiente S.r.l. Per richiederli è necessario compilare l'apposito modulo online, all'indirizzo <https://service24.co.it/erba/aziende/richiesta-contenitori/>. Qualora si optasse per il ritiro dei contenitori di piccola dimensione (23/30 litri) in luogo di quelli carrellati, è possibile richiederli direttamente al centro di raccolta di Tavernerio, sito in via Zappa snc, nella giornata di mercoledì.

5.2 - CENTRI DI RACCOLTA

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

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

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

Il dettaglio dei materiali conferibili è consultabile nel Regolamento dei centri di raccolta, pubblicato sul sito www.service24.co.it. A titolo esemplificativo e non esaustivo è possibile conferire: abiti e scarpe, batterie di auto e moto, bombolette spray, cassette e bancali di legno, cassette di plastica, grandi e piccoli elettrodomestici, inerti, ingombranti, legno, materiali ferrosi, neon, olio vegetale e minerale, plastica varia, toner, pile, verde e ramaglie, vernici, vetro lastre, cassette di plastica, cellophane e polistirolo.

Centro di raccolta di Mariano Comense

Strada del Radizzone, snc

Utenze domestiche

Utenze non domestiche

LUN	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	LUN	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MAR	7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	MAR	7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
MER	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	MER	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
GIO	7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	GIO	7:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
VEN	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	VEN	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00
SAB	8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00	SAB	Ingresso non consentito
DOM	9:00 - 12:00	DOM	Ingresso non consentito

Centro di raccolta di Erba

Via Zappa, snc

Utenze domestiche

LUN	9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
MAR	9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
MER	9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
GIO	9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
VEN	9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
SAB	9:00 - 12:00 / 14:00 - 17:00
DOM	9:00 - 12:00

Utenze non domestiche

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

Centro di raccolta di Tavernerio

Strada Vicinale di Nibitt, 453

Utenze domestiche

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

Utenze non domestiche

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

Modalità di accesso ai centri di raccolta

Utenze domestiche

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

Utenze non domestiche

Ingresso consentito esclusivamente su prenotazione, compilando l'apposito modulo presente sul sito internet www.service24.co.it. Presentazione obbligatoria del Formulario Identificativo Rifiuti (FIR).

L'ingresso è inoltre consentito previa esibizione dell'apposita tessera, rilasciata da Service 24 Ambiente S.r.l. dopo il primo conferimento ai centri di raccolta. La tessera sarà consegnata a tutte le utenze non domestiche regolarmente iscritte alla TARI e autorizzate dall'Albo Nazionale Gestori Ambientali al conferimento dei materiali per cui si richiede l'ingresso.

5.3 - SPAZZAMENTO STRADALE

La pulizia del suolo pubblico viene eseguita sia manualmente che meccanicamente.

Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari al fine di evitare sollevamento di polveri, emissione di odori sgradevoli e rumori molesti.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio. Di norma, nel comune di Erba, l'attività è svolta dal lunedì al venerdì, indicativamente dalle ore 6:00 alle ore 12:00.

Tutti gli automezzi dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare.

5.4 - SERVIZI A CHIAMATA A DOMICILIO

Il Gestore effettua 3 diversi servizi di ritiro a chiamata a domicilio: ingombranti, RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche) e verde e ramaglie.

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

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

Rifiuti ingombranti

Il servizio consiste nel ritirare a domicilio, davanti all'abitazione del cittadino che lo richiede, rifiuti di grandi dimensioni, come divani, armadi e tavoli, per un massimo di 2 pezzi a chiamata. Per ogni servizio è richiesto un contributo di €13,00, da pagare in contanti o POS al momento del ritiro, oppure con bonifico bancario anticipato. Il servizio è sempre gratuito per over 65 o persone disabili.

Questo servizio non comprende operazioni di sgombero di cantine, solai o garage.

In alternativa i rifiuti ingombranti si possono portare ai centri di raccolta. Il personale addetto al ritiro non è autorizzato al prelievo all'interno di abitazioni e/o proprietà private.

RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche)

Il servizio consiste nel ritirare a domicilio, davanti all'abitazione del cittadino che lo richiede, rifiuti RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche) di grandi dimensioni, come frigoriferi, forni, condizionatori, lavastoviglie, lavatrici e asciugatrici. Il servizio è sempre gratuito.

Verde e ramaglie

Il servizio consiste nel ritirare a domicilio, davanti all'abitazione del cittadino che lo richiede, rifiuti come erba, ramaglie, fogliame e sfalci. Il servizio viene effettuato previo acquisto dell'apposito contenitore carrellato da 240 litri, distribuito da Service 24

Ambiente S.r.l. al costo di €50,00 (contributo comprensivo della consegna a domicilio del contenitore). Per ogni servizio è richiesto un contributo di €13,00, da pagare in contanti o POS al momento del ritiro, oppure con bonifico bancario anticipato.

5.5 - TESSILI SANITARI

Servizio dedicato alle famiglie con bambini di età inferiore a 18 mesi e soggetti che, per motivi di età o salute, utilizzano dispositivi sanitari (pannoloni e/o traversine). Per attivare il servizio è necessario fare richiesta a Service 24 Ambiente S.r.l., mediante una delle seguenti modalità:

- compilando l'apposito modulo web, presente sul sito www.service24.co.it;
- telefonando al numero verde 800 031 233;
- compilando il modulo di richiesta cartaceo, disponibile ai centri di raccolta.

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

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

I giorni di ritiro dei rifiuti tessili sanitari, nel comune di Erba, sono:

- Zona A: lunedì e giovedì;
- Zona B: martedì e venerdì;
- Zona C: mercoledì e sabato.

I rifiuti dovranno essere esposti obbligatoriamente negli appositi sacchi azzurri distribuiti da Service 24 Ambiente S.r.l.

5.6 - SERVIZI PER AZIENDE

Oltre alle raccolte porta a porta indicate al punto 5.1 e all'utilizzo dei centri di raccolta, il Gestore mette a disposizione delle utenze non domestiche servizi aggiuntivi, gratuiti e attivabili su richiesta.

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

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

5.7 - ALTRI SERVIZI

Oltre ai servizi aggiuntivi indicati al punto 5.6, Service 24 Ambiente S.r.l. mette a disposizione delle utenze:

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

5.8 - ALTRE RACCOLTE

Nel territorio comunale sono inoltre attive le raccolte di: pile, farmaci scaduti o inutilizzati e indumenti usati.

Pile

La raccolta delle pile avviene mediante appositi contenitori distribuiti sul territorio comunale o presso i centri di raccolta.

Farmaci

La raccolta dei farmaci (facendo attenzione a separare prima scatola e foglietto informativo) avviene mediante appositi contenitori distribuiti sul territorio comunale o presso i centri di raccolta di Mariano Comense e Tavernerio. La vuotatura dei contenitori è effettuata con frequenza sufficiente al fine di assicurare la continuità del servizio alle utenze.

Raccolta oli vegetali esausti

L'olio vegetale deve essere raccolto con bottigliette di plastica e portato ai centri di raccolta. Cosa può essere raccolto: olio e grassi derivati da frittture e olio da conservazione di cibi in scatola (tonno, funghi etc.)

Cosa non può essere raccolto: acque di lavaggio, olio sintetico da motore, residui di alimenti.

Per le attività commerciali (ristoranti, pizzerie, etc.) è previsto il servizio gratuito porta a porta, attivabile su richiesta.

Indumenti usati

Gli indumenti usati e in buono stato possono essere donati utilizzando gli appositi contenitori territoriali gestiti da cooperative sociali. I contenitori degli indumenti usati sono presenti anche ai centri di raccolta.

6. SERVIZIO GESTIONE TARIFFE

Il Comune di Erba è titolare della potestà impositiva relativamente alla TARI (Tassa Rifiuti). Insieme all'importo richiesto in qualità di soggetto attivo del tributo, il Comune richiede agli utenti anche il TEFA (Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene ambientale, per conto dell'Ente Provincia di Como).

Il Comune opera secondo la disciplina dettata dalla normativa nazionale in materia di TARI (di cui all'art. 1 commi 641 e seguenti della legge 27 dicembre 2013, n. 147, così come confermato dall'art. 1 comma 738 e 780 della legge 27 dicembre 2019, n. 160, e successive modificazioni ed integrazioni) e dal Regolamento Comunale per la disciplina della Tassa Rifiuti – TARI, nel rispetto dei principi di imparzialità e trasparenza del proprio operato nei confronti dei contribuenti, assicurando altresì l'economicità delle attività svolte nonché la loro efficacia ed efficienza. La gestione operativa del tributo comunale è demandata al Funzionario Responsabile TARI, appositamente nominato dalla Giunta Comunale, che si avvale del personale assegnato all'Ufficio Tributi.

6.1 - RISCOSSIONE DELLA TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato almeno una volta l'anno, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente, e viene recapitato via e-mail o al domicilio fiscale ai cittadini/utenti che hanno regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale, con apposito avviso di pagamento bonario riportante: importo dovuto per la componente rifiuti e tributo provinciale, ubicazione dell'immobile, superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, tariffe applicate, importo di ogni singola rata e scadenze. Tutto nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019 e seguenti provvedimenti.

Il Comune, con deliberazione di Giunta Comunale, stabilisce le rispettive scadenze di pagamento prevedendo, di norma, e anche in modo differenziato, almeno due rate semestrali, ovvero, un'unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno o, se successiva, entro la scadenza della prima rata.

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

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

Rettifica avviso di pagamento TARI e rimborsi

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

Nel caso in cui venga attivata la procedura di rettifica, l'Ufficio Tributi esaminerà le osservazioni del contribuente e, qualora riconoscesse un errore nella quantificazione del tributo, provvederà alla rettifica dell'avviso di pagamento entro 60 giorni dalla presentazione della richiesta da parte dell'utente.

Il Comune provvederà inoltre alla restituzione degli importi eventualmente pagati in eccesso con conguaglio sull'annualità successiva o con liquidazione del rimborso al contribuente entro 120 giorni dalla data di ricevimento della relativa richiesta.

Sanzioni e interessi

Per quanto concerne il presente e il successivo punto (Riduzioni e agevolazioni tariffarie – Esenzioni) si riportano, per completezza d'informazione, i commi relativi agli art. 15 e 6 del vigente regolamento comunale per la disciplina della tassa rifiuti (TARI):

1. In caso di omesso, insufficiente o tardivo versamento della TARI alle prescritte scadenze, viene irrogata la sanzione prevista dall'art. 13 del Decreto Legislativo 18/12/1997, n. 471 e successive modificazioni ed integrazioni pari al 30% del tributo non versato. Per la predetta sanzione non è ammessa la definizione agevolata ai sensi dell'art. 17, comma 3, del Decreto Legislativo 472/97.
2. Al contribuente che non versi alle scadenze riportate sull'avviso bonario di pagamento le somme indicate, è notificato, entro il 31 dicembre del quinto anno successivo all'anno per il quale il tributo è dovuto, apposito avviso di accertamento per omesso o parziale versamento, con l'indicazione delle somme da versare, maggiorate di eventuali spese di notifica e con l'applicazione della sanzione pari al 30% dell'importo non versato e relativi interessi. Qualora il pagamento avvenga entro 60 giorni dalla notifica, non saranno applicate sia le sanzioni che gli interessi. Decorso infruttuosamente tale termine, l'accertamento notificato acquisisce il titolo di "avviso di accertamento esecutivo" di cui al successivo comma 8.
3. In caso di omessa presentazione della dichiarazione, si applica la sanzione del 100 per cento del tributo non versato, con un minimo di 50 euro.
4. In caso di infedele dichiarazione, si applica la sanzione dal 50 per cento del tributo non versato, con un minimo di 50 euro.
5. In caso di mancata, incompleta o infedele risposta al questionario di cui all'art. 11 comma 2, entro il termine di sessanta giorni dalla notifica dello stesso, si applica la sanzione di 100 euro.
6. Le sanzioni di cui ai precedenti commi 3 e 4 sono ridotte ad un terzo se, entro il termine per la proposizione del ricorso, interviene acquiescenza del contribuente, con pagamento del tributo, se dovuto, della sanzione e degli interessi.

7. L'omessa o l'infedele presentazione della dichiarazione è accertata notificando al soggetto passivo, anche a mezzo raccomandata A.R. ovvero tramite PEC inviata direttamente dal Comune, a pena di decadenza entro il 31 dicembre del quinto anno successivo a quello in cui la dichiarazione è stata o avrebbe dovuto essere presentata, avviso di accertamento d'ufficio o in rettifica.
8. L'avviso di accertamento notificato specifica le ragioni dell'atto e indica distintamente le somme dovute per tributo, tributo provinciale, sanzioni ed interessi previsti per legge, nonché eventuali spese di notifica e, ai sensi dell'art. 1, comma 792 della legge n. 160 del 27/12/2019, costituisce intimazione ad adempiere all'obbligo di pagamento dell'importo indicato entro e non oltre il termine di presentazione del ricorso (ossia entro il termine di 60 giorni dalla sua notifica, salvo eventuale interruzione per il periodo estivo dal 1° al 31 agosto).
Decorso infruttuosamente il termine di 60 giorni, l'atto diventa titolo esecutivo idoneo ad attivare le procedure esecutive e cautelari, senza la preventiva notifica della cartella di pagamento o ingiunzione fiscale.
In caso di versamento oltre il sessantesimo giorno, l'importo dovuto è maggiorato degli oneri di riscossione stabiliti per legge e degli interessi di mora al tasso legale calcolati a decorrere dal trentunesimo giorno dall'esecutività dell'atto.
9. Gli accertamenti divenuti definitivi valgono come dichiarazione per le annualità successive.
10. Sulle somme dovute e non versate alle prescritte scadenze, si applicano gli interessi calcolati al tasso legale con maturazione giornaliera e con decorrenza dal giorno in cui sono divenuti esigibili.
11. Per tutto quanto nel regime sanzionatorio non previsto nei precedenti commi, si applicano le disposizioni di cui all'articolo 1, commi da 161 a 170, della Legge 27 dicembre 2006, n. 296.

Riduzioni e agevolazioni tariffarie - Esenzioni

1. In caso di mancato svolgimento del servizio di gestione dei rifiuti o di effettuazione dello stesso in grave violazione della disciplina di riferimento, nonché di interruzione del servizio per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dalla competente autorità sanitaria di danno o pericolo, di danno alle persone o all'ambiente, il tributo è dovuto dai contribuenti coinvolti in misura massima del 20%.
2. Nelle zone in cui non è effettuata la raccolta, il tributo è dovuto in misura pari al:
 - 40% della tariffa per distanze dal limite del perimetro di raccolta obbligatorio fino alla distanza di Km 2 di strada esterna;
 - 30% della tariffa per utenti la cui distanza dal perimetro di raccolta supera 2 Km.
3. Fino all'annualità 2020 il tributo, ai sensi dell'art. 9 bis del Decreto legge 47/2014, è ridotto di 2/3 in favore dei cittadini italiani non residenti nel territorio dello Stato, iscritti all'AIRE e già pensionati nei paesi di residenza, limitatamente ad una sola unità immobiliare posseduta in Italia a titolo di proprietà o di usufrutto, non concessa in locazione o in comodato.

A partire dall'anno 2021, ai sensi dell'art. 1, comma 48, della Legge 30/12/2020, n. 178, è riconosciuta una riduzione di 2/3 del tributo ad una sola unità immobiliare ad uso abitativo, non locata o data in comodato d'uso, posseduta in Italia a titolo di proprietà o usufrutto da soggetti non residenti nel territorio dello Stato che siano titolari di pensione maturata in regime di convenzione internazionale con l'Italia, residenti in uno Stato di assicurazione diverso dall'Italia.

4. Ai sensi dell'art. 208 comma 19-bis del D.lgs. 152/2006, alle utenze domestiche che effettuano il compostaggio aerobico individuale per i propri rifiuti organici da cucina, sfalci e potature da giardino nel rispetto delle norme previste dal Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti Urbani (Del. C.C. 104/2009), si applica una riduzione del 10% della quota variabile. La riduzione è subordinata alla presentazione di apposita istanza, attestante di aver attivato il compostaggio domestico in modo continuativo nell'anno di riferimento e corredata dalla documentazione attestante l'acquisto / il possesso dell'apposita compostiera. La verifica e il controllo della veridicità delle dichiarazioni rese, sono demandate all'Ufficio competente. L'istanza per usufruire dell'agevolazione di cui al presente comma, corredata dalla prescritta documentazione, dovrà essere presentata entro, e non oltre, il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di ricevimento dell'avviso di pagamento relativo al tributo per il quale è richiesta l'agevolazione. L'omessa presentazione della documentazione entro il termine indicato comporta la perdita del diritto alla riduzione. L'importo minimo riconosciuto è pari a € 5,00.
5. Le riduzioni per la raccolta differenziata riferibile alle utenze domestiche possono essere assicurate tramite l'applicazione generalizzata dei coefficienti minimi (Kb) previsti dalla Tabella 2 di cui al punto 4.2 dell'allegato 1 del D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, nonché tramite la possibilità di dedurre dalla parte variabile dei costi riferiti alle utenze domestiche (U.D.) una percentuale dei proventi derivanti dalle frazioni avviate al recupero o al riciclo, con contestuale conguaglio sulla parte variabile delle utenze non domestiche (U.N.D.);
6. Al tributo dovuto è applicata una riduzione pari al:
 - a. 70% per i locali a disposizione delle istituzioni scolastiche private – asili nido;
 - b. 70% per i locali a disposizione di case di riposo;
 - c. 70% per i locali destinati ad oratori;
 - d. 70% per i locali destinati a "Comunità – alloggio" per soggetti in situazioni di disagio sociale;
 - e. 20% per i locali ad uso abitativo utilizzati da famiglie con almeno 4 figli minorenni, a condizione che, nel corso dell'anno, non raggiungano la maggiore età;
 - f. 10% per i locali ad uso abitativo utilizzati da famiglie con 3 figli minorenni, a condizione che, nel corso dell'anno, non raggiungano la maggiore età;
 - g. 20% per i locali ad uso abitativo utilizzati da persone che vivono da sole, di età superiore a 65 anni, titolari unicamente di "pensione integrata al minimo" o di "pensione sociale", ovvero di "assegno sociale";
 - h. 10% per le attività storiche e di tradizione iscritte nell'elenco di cui all'articolo 148 ter della Legge Regionale 2 febbraio 2010 n. 6 al fine di promuovere la

valorizzazione delle attività che costituiscono testimonianza storico culturale tradizionale del territorio lombardo;

- i. 10% per le utenze non domestiche di soggetti che esercitano, a titolo principale, attività di bar o attività di commercio al dettaglio di prodotti del tabacco che dimostrino al Comune di aver disinstallato apparecchi di video poker, slot machine, video lottery o altri apparecchi con vincita in denaro.

Per usufruire delle presenti agevolazioni, gli aventi diritto:

- devono presentare, annualmente, apposita istanza entro il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di ricevimento dell'avviso di pagamento relativo al tributo per il quale è richiesta l'agevolazione;
 - per la tipologia di cui alla lettera G) del presente articolo, i richiedenti possono essere possessori - su tutto il territorio italiano - unicamente dell'unità immobiliare destinata ad abitazione di residenza (e relative pertinenze) e la stessa non deve avere una rendita catastale rivalutata superiore a € 1.032,91, né deve essere classificata nelle categorie catastali A/1, A/8 e A/9 (rispettivamente abitazioni di tipo signorile, abitazioni in ville e castelli, palazzi di eminenti pregi artistici o storici).
7. Sono esenti dal tributo i locali o le aree scoperte direttamente possedute o detenute a qualsiasi titolo dal Comune di Erba.
 8. Le agevolazioni di cui ai precedenti commi 6 e 7, possono essere, ai sensi dell'art. 1 comma 660 della Legge 147/2013, iscritte in bilancio attraverso apposite autorizzazioni di spesa, finanziate dalla fiscalità generale del Comune.
 9. Gli operatori economici che provvedono autonomamente al recupero dei rifiuti urbani dagli stessi prodotti sono sottratti alla privativa comunale e, conseguentemente, hanno diritto, a consuntivo, al discarico sulla quota di tributo individuata per legge in proporzione alla quantità di rifiuti avviati al recupero.
Il discarico opera sulla superficie risultante dal rapporto tra i quantitativi effettivamente avviati al recupero ed il coefficiente massimo previsto per la categoria economica di appartenenza, di cui alla Tabella 4.a punto 4.4 dell'allegato 1 del D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, fino a concorrenza del totale delle superfici ove detti rifiuti vengono prodotti.
Detta riduzione compete unicamente a coloro che dimostrino annualmente, con idonea documentazione, i quantitativi di rifiuti complessivamente prodotti, suddivisi per frazione merceologica, con specifica di quelli effettivamente avviati a recupero o riciclo con riferimento all'anno precedente. A tal fine, presentano specifiche attestazioni rilasciate dai soggetti che effettuano l'attività di recupero o riciclo dei rifiuti stessi, indicando i dati identificativi degli impianti di recupero o riciclo cui sono stati conferiti tali rifiuti (denominazione o ragione sociale, partita IVA o codice fiscale, localizzazione, attività svolta).
Contrariamente, qualora l'avvio al recupero sia effettuato direttamente dall'operatore mediante la trasformazione dei rifiuti urbani e il loro riutilizzo nell'ambito dell'attività svolta, Il Comune si riserva di effettuare sopralluoghi per verificare le modalità con le quali si è proceduto a tale recupero.

In tal caso, non essendo a consuntivo dimostrabile con idonea documentazione i quantitativi effettivamente avviati a recupero, si presume che gli stessi corrispondano al 60% delle superfici ove detti rifiuti si formano, procedendo al discarico delle medesime relativamente alla quota di tributo individuata per legge. L'istanza per usufruire dell'agevolazione di cui al presente comma, corredata dalla prescritta documentazione, dovrà essere presentata esclusivamente a mezzo Pec (o altro strumento telematico in grado di assicurare, la certezza e la verificabilità dell'avvenuto scambio di dati) entro, e non oltre, il 31 gennaio dell'anno successivo a quello di ricevimento dell'avviso di pagamento relativo al tributo per il quale è richiesta l'agevolazione. L'omessa presentazione della documentazione entro il termine indicato comporta la perdita del diritto alla riduzione.

Il Comune comunica l'esito della verifica all'utente entro 60 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della documentazione di cui ai punti precedenti inviando altresì, ai soli fini del rispetto delle prescrizioni regolatorie in materia di qualità del servizio, di cui alla Deliberazione ARERA del nr. 15/2022/R/rif e relativo allegato A, il provvedimento:

- di discarico per rettifica degli importi addebitati nel medesimo termine (60 giorni);
- di rimborso per rettifica degli importi non dovuti nel termine di 120 giorni, con le modalità di cui al successivo art. 18.

10. Le agevolazioni previste dal presente articolo si applicano anche al tributo provinciale di cui all'art. 19 del D.lgs. 504/1992.

11. Qualora si rendessero applicabili più riduzioni o agevolazioni, verrà applicata esclusivamente quella più favorevole al contribuente.

Per maggiori dettagli riguardanti le tariffe applicate è possibile consultare il Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI), disponibile sul sito www.comune.erba.co.it.

Dichiarazione TARI/Attivazione, variazione e cessazione del Servizio

L'ARERA nel TQRIF fa coincidere la richiesta di attivazione del Servizio Rifiuti con la presentazione della dichiarazione di attivazione ai fini TARI.

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

I soggetti passivi del tributo devono dichiarare ogni circostanza rilevante per l'applicazione della TARI e in particolare: l'inizio, la variazione e la cessazione dell'utenza, la sussistenza delle condizioni per ottenere agevolazioni o riduzioni, il modificarsi o il venir meno delle condizioni per beneficiare di agevolazioni o riduzioni.

La dichiarazione, debitamente sottoscritta dal soggetto dichiarante, può essere consegnata al Comune a mezzo posta con raccomandata a/r, via e-mail, mediante sportello fisico/online o tramite posta elettronica certificata (PEC). L'Ufficio dovrà provvedere all'invio di risposta entro 30 giorni dalla data di ricevimento della dichiarazione.

Ai fini dell'applicazione del tributo la dichiarazione ha effetto anche per gli anni successivi, sempreché non si verificano modificazioni dei dati dichiarati, da cui consegue un diverso ammontare o la non corresponsione del tributo.

Riscossione della TARI

L'importo della TARI da versare al Comune viene quantificato almeno una volta l'anno, sulla base delle tariffe approvate dal Consiglio Comunale ai sensi della normativa vigente, e viene recapitato via e-mail o al domicilio fiscale ai cittadini/utenti che hanno regolarmente denunciato l'occupazione di un immobile sul territorio comunale, con apposito avviso di pagamento bonario riportante: importo dovuto per la componente rifiuti e tributo provinciale, ubicazione dell'immobile, superficie assoggettata a tassazione distinta per categoria tariffaria, tariffe applicate, importo di ogni singola rata e scadenze. Tutto nel rispetto delle disposizioni di cui alla delibera ARERA n. 444/2019 e seguenti provvedimenti.

Il Comune, con deliberazione di Giunta Comunale, stabilisce le rispettive scadenze di pagamento prevedendo, di norma, e anche in modo differenziato, almeno due rate semestrali, ovvero, un'unica soluzione entro il 16 giugno di ciascun anno o, se successiva, entro la scadenza della prima rata.

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

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

6.2 - ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

Autotutela

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

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

- errore di persona o di soggetto passivo;
- evidente errore di calcolo;
- errore sul presupposto del tributo;
- doppia imposizione;
- mancata considerazione di pagamenti regolarmente eseguiti;
- mancanza di documentazione, successivamente sanata entro i termini di decadenza.

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

L'autotutela può essere esercitata anche se:

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

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

▪ **Interpello**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Le risposte alle istanze di interpello non sono impugnabili.

▪ **Ricorso alle Corti di Giustizia Tributaria**

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

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

- 1° grado Corte di giustizia tributaria di I grado (provinciale)
- 2° grado Corte di giustizia tributaria di II grado (regionale)
- 3° grado Corte di Cassazione (Sezione tributaria)

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- avvisi di accertamento e liquidazione;
- ruoli e cartelle di pagamento;
- provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributarie.

Il ricorso nel primo grado di giudizio, ai sensi degli artt. 18 e 21 del D.lgs. 546/1992 e s.m.i., può essere proposto dinnanzi alla Corte di Giustizia Tributaria di Como entro 60 giorni dalla data di notifica dell'atto di accertamento/liquidazione, tenuto conto dei termini di sospensione previsti dalla normativa vigente. La notifica dell'originale del ricorso deve avvenire al Comune di Erba (CO) a mezzo PEC all'indirizzo comune.erba@pec.provincia.como.it, con le modalità previste dalle disposizioni contenute nel Decreto del MEF n. 163 del 23/12/2013 ed in materia di Processo Tributario Telematico (PTT) e dai successivi decreti attuativi.

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

Il ricorrente, entro 30 giorni dalla proposizione del ricorso, a pena di inammissibilità, deve costituirsi in giudizio mediante deposito dell'originale del ricorso alla competente Corte di Giustizia Tributaria, esclusivamente in modalità telematica sulla base dell'articolo 16-bis del D.Lgs. 546/1992 attraverso il Sistema informativo della Giustizia Tributaria – SIGIT.

Il contribuente può stare in giudizio senza assistenza tecnica, qualora il valore dell'atto, determinato con riferimento all'importo del tributo al netto di sanzioni ed interessi, sia inferiore a € 3.000,00 (articolo 16-bis, comma 3-bis del D.lgs. 546/1992). In tal caso non sussiste l'obbligo di procedere con modalità telematiche ed è, quindi, possibile notificare l'originale del ricorso al Comune di Erba (P.zza Prepositurale, 1 – 22036 Erba (CO) e depositare lo stesso alla Corte di Giustizia Tributaria tramite consegna diretta, o per posta con plico raccomandato senza busta e con l'avviso di ricevimento, ovvero a mezzo notifica di ufficiale giudiziario.

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

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

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

▪ **Ricorso al Garante del Contribuente**

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

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

In particolare, il Garante:

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

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

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

6.3 - ACCESSIBILITÀ

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

Servizio	Modalità di richiesta
Informazioni di carattere generale su adempimenti, normativa, tariffe, modalità di versamento	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, PEC, sportello
Creazione nuova utenza, variazioni di dati su utenze esistenti, volture di utenze e cessazioni di utenza	Posta, e-mail, PEC, sportello (modulistica reperibile nella sezione TARI del sito www.comune.erba.co.it o presso l'Ufficio Tributi)
Richieste di agevolazioni / riduzioni tariffarie	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, PEC, sportello
Informazioni / reclami relativi alla specifica situazione del contribuente	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, PEC, sportello
Versamenti	Modello di pagamento F24 – Pago PA
Rimborsi	Con apposito modulo da presentare via posta, e-mail, PEC o allo sportello, entro 5 anni dal giorno

del versamento. Alla domanda va allegata la documentazione utile per la definizione della pratica

Richiesta di chiarimenti su atti di accertamento	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, PEC, sportello
Riscossione Coattiva	Telefonando o presentando richieste tramite posta, e-mail, PEC, sportello
Contenzioso	Presentando ricorso all'Ufficio Protocollo del Comune o via PEC, depositando copia alla Corte di Giustizia Tributaria

Il Comune garantisce l'apertura dell'Ufficio Tributi, ubicato in via Diaz - 22036 Erba (CO), nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 19:00;
- Martedì dalle 10:00 alle 13:00;
- Mercoledì dalle 9:30 alle 15:00;
- Giovedì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00;
- Venerdì dalle 10:00 alle 13:00.

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

- Telefono: 031615256
- E-mail: ufficio.tributi@comune.erba.co.it
- PEC: comune.erba@pec.provincia.como.it

7 - STANDARD QUALITATIVI DEL SERVIZIO

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

7.1 - OBBLIGHI DI SERVIZIO PREVISTI DALLO SCHEMA REGOLATORIO II

Di seguito obblighi di servizio, indicatori e relativi standard di qualità tecnica e contrattuale previsti dall'Autorità, standard ulteriori o migliorativi. Si precisa che, laddove le norme ARERA differiscono da quanto previsto dalla normativa primaria vigente (legge) e siano più svantaggiose per l'utente, continua a trovare applicazione la norma di legge; tale particolare viene segnalato, dove presente, nei seguenti articoli:

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

Articolo di riferimento

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione

Art. 5: l'ente territorialmente competente integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza. Deve essere pubblicata sul sito

web, indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori previsti da ARERA, contenere in riferimento a ciascun servizio l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica.

Modalità di attivazione del servizio	<p>Art. 6: l'utente deve presentare la domanda di attivazione entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile; il modulo deve contenere: recapito postale al quale spedire la richiesta, dati identificativi dell'utente, recapito postale dell'utente, dati identificativi dell'utenza, data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile. Il modulo deve altresì riportare le principali informazioni sulle condizioni di erogazione dei servizi di igiene urbana.</p> <p>Art. 7: Il gestore dell'attività di gestione tariffe è tenuto a formulare la risposta alle richieste indicando: il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio, il codice utente o codice utenza e la data di decorrenza dell'attivazione del servizio</p>
Modalità per la variazione o cessazione del servizio	<p>Art. 10: l'utente deve presentare le richieste di variazione o cessazione del servizio attivazione entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione; il modulo deve contenere: recapito postale al quale spedire la richiesta, dati identificativi dell'utente, recapito postale dell'utente, dati identificativi dell'utenza, l'oggetto della variazione, data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio.</p> <p>Art. 11: Il gestore dell'attività di gestione tariffe è tenuto a formulare la risposta alle richieste indicando: il riferimento alla richiesta di variazione/cessazione del servizio, il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la data di decorrenza della variazione/cessazione del servizio.</p>
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati	<p>Art. 13: il gestore del servizio adotta criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente</p> <p>Art. 17: il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati deve essere scaricabile dalla homepage del sito internet del gestore e disponibile presso i punti di contatto con l'utenza.</p> <p>Art. 18: Il gestore dell'attività di gestione tariffe è tenuto a formulare la risposta alle segnalazioni: il riferimento reclamo scritto, il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta, la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati, descrizione e tempi delle azioni correttive poste in essere, elenco dell'eventuale documentazione allegata.</p>
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online	<p>Art. 19: il gestore dell'attività di gestione delle tariffe deve mettere a disposizione uno sportello online attraverso il</p>

quale l'utente può richiedere assistenza anche mediante maschere o web chat.

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

Obblighi di servizio telefonico

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

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

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

Titolo V ad eccezione dell'art. 28.3: il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione. Il termine di scadenza e la data di emissione dovranno essere chiaramente riportati nel documento di riscossione. Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione non possono essere in nessun caso imputati all'utente. Il gestore dell'attività di gestione tariffe garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita. Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione. In presenza di una frequenza di riscossione annuale il gestore è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza trimestrale. Nel caso ci sia una richiesta di rettifica e qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore

dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente.

<p>Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi</p>	<p>Art. 29: nelle gestioni in cui siano presenti centri di raccolta operativi il gestore può prevedere: un numero minimo di ritiri annuali inferiori a quanto stabilito dal comma 29.2 (il comma 29.2 indica n. 1 ritiro mensile per utenza con un limite di n.5 pezzi per ciascun ritiro); un corrispettivo minimo in capo all'utente, comunque non superiore al costo del servizio.</p>
	<p>Art. 30: il ritiro a chiamata deve poter essere richiesto via mail, telefonicamente e presso ogni punto di contatto messo a disposizione dal gestore; nella richiesta devono essere indicati i dati identificativi dell'utente e i dati relativi ai rifiuti da ritirare.</p>
<p>Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</p>	<p>Art. 32: la segnalazione per disservizi o la richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore a mezzo posta, via mail, sportello fisico ed online, tramite il servizio telefonico.</p>
<p>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</p>	<p>Art. 35.1: il gestore della raccolta e trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.</p>
<p>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto</p>	<p>Art. 35.2: Il gestore della raccolta e trasporto predispone un "Programma delle attività di raccolta e trasporto", da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.</p>
<p>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio</p>	<p>Art. 42.1: il gestore deve predisporre un "Programma delle attività di spazzamento e lavaggio" da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.</p>
<p>Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani</p>	<p>Art. 48: per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta e trasporto deve predisporre un numero verde gratuito dedicato, pubblicare sulla carta della qualità i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento</p>

7.2 - LIVELLI GENERALI DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI

<p>Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (delibera ARERA 15/2022/R/rif)</p>	<p>% minima</p>	<p>Articolo di riferimento</p>
--	-----------------	--------------------------------

Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	Art. 8: il tempo di risposta alle richieste di attivazione è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta da parte del gestore.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	Art. 9: il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di consegna delle attrezzature all'utente. Il tempo di consegna è differenziato in funzione della necessità di effettuare un sopralluogo.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	Art. 12: il tempo di risposta alle richieste di variazione/cessazione del servizio è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data di invio della risposta scritta.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	Art. 14: Il tempo di risposta ai reclami scritti è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del gestore e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%	Art. 15: Il tempo di risposta alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento del gestore e la data di invio della risposta scritta da parte del gestore all'utente.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade entro cinque (5) giorni lavorativi	80%	Art. 51: il tempo per l'inoltro al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade del reclamo
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti inoltrate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi	80%	Art. 52: il tempo per l'inoltro all'utente della risposta ricevuta dal gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della menzionata sopra risposta e la data di invio all'utente della medesima comunicazione da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	80%	Art. 16: il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta
Tempo medio di attesa tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	I tempi di attesa vengono registrati	Art. 21: il tempo medio di attesa per il servizio telefonico è il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	80%	Art. 28.3: il tempo di rettifica degli importi non dovuti, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore della richiesta scritta di rettifica inviata dall'utente relativa ad un documento di riscossione già pagato o per il quale è stata richiesta rateizzazione.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata entro quindici (15) giorni lavorativi	80%	Art. 31: il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	Art. 33: il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento in cui il gestore della raccolta e trasporto, ovvero il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade, riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	Art. 34: il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, è il tempo che intercorre tra la data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente e la data di

Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	70%	Art. 49: il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

7.3 - STANDARD ULTERIORI E/O MIGLIORATIVI

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

7.4 - RECLAMI, SUGGERIMENTI E PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

Le segnalazioni inerenti alla gestione tariffaria potranno essere trasmesse al comune di Erba telefonando al numero al numero 031 615256, inviando un'e-mail all'indirizzo ufficio.tributi@comune.erba.co.it o fisicamente allo sportello TARI, sito via Diaz - Erba (CO), nei seguenti giorni e orari:

- Lunedì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 19:00;
- Martedì dalle 10:00 alle 13:00;
- Mercoledì dalle 9:30 alle 15:00;
- Giovedì dalle 10:00 alle 13:00 e dalle 16:00 alle 18:00;
- Venerdì dalle 10:00 alle 13:00.

7.5 – INDENNIZZI

Le utenze, in caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, possono fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

Servizio	Descrizione Standard	Standard previsto	Come fare richiesta	Rimborso previsto
Gestione reclami scritti	Tempo di risposta tramite e-mail, PEC o raccomandata	30 giorni calendario	PEC	0,50 € per ogni giorno di ritardo
Vuotatura cassoni a chiamata per aziende	Tempo di programmazione vuotatura (inserito nella mappatura dei processi)	48 ore	PEC	0,50 € per ogni giorno di ritardo
Ritiro a chiamata	Tempo di risposta e ritiro effettivo	15 giorni lavorativi	PEC	0,50 € per ogni giorno di ritardo
Vendita materiali (es. contenitori)	Tempo di attesa tra la richiesta e la consegna	20 giorni lavorativi	PEC	0,50 € per ogni giorno di ritardo
Distribuzione contenitori	Tempo di consegna a domicilio previa richiesta	20 giorni lavorativi	PEC	0,50 € per ogni giorno di ritardo

8 - DIALOGARE CON NOI

Comune di Erba

Sede: Piazza Prepositurale, 1 – 22036 Erba (CO)

Telefono: 031 615111

E-mail: ufficio.tributi@comune.erba.co.it

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

Sito: www.comune.erba.co.it

Numero verde: 800 031 233

Service 24 Ambiente srl

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

Telefono: 031 42206

E-mail: ambiente@service24.co.it

Numero verde: 800 031 233

Sito: www.service24.co.it

